NLP

البرمجة اللغوية العصبية

في ٢١ يوماً

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... ليست مجرد مكتبة
... not just a Bookstore

هاري ألدر و بيريل هيذر

البرمجة اللغوية العصبية في ٢١ يوماً


بسم الله الرحمن الرحيم

البرمجة اللغوية العصبية



هاري ألدر
وبيريل هيذر





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)		
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
شارع الامير عبدالله	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٦٤٥٨٠٢
شارع عقبة بن نافع	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٣٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى – تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩

موقعنا على الإنترنت www. jarirbookstore.com

إعادة طبع

الطبعة الثالثة ٢٠٠٣

NLP in 21 Days

Harry Alder
and
Beryl Heather





المحتويات

تمهيد

منذ سنوات عديدة مضت عملنا على تحويل التقنية التى كنا نعتمدها لتدريب الطلاب وتأهيلهم لإعداد البرامج التى تجمع بين علم النفس وعلوم اللغة (البرمجة النفسية اللغوية) ـ إلى دراسة أكاديمية تمنح شهادة للمتخرج تفيد بأنه قد أصبح متخصصاً فى المجال . وكان هذا التدريب في حد ذاته يمثل تحدياً محفوفاً بالتشويق والإثارة . ومن الذكريات الطريفة التى لا تنسى فى هذا المجال أنه حينما طلب منا " ريتشارد باندلر " تعريفاً وشرحاً لمصطلح " البرمجة النفسية اللغوية" ؛ كانت صعوبة هذا الطلب كفيلة بإنهاء الجلسة التدريبية .

وعلى الرغم من اتساع مجال هذا الموضوع وصعوبة وصفه فى تعريف مبسط فإن كلاً من الدكتور " هارى ألدر " و" بيريل هيذر " قد تمكنا من صياغة وتحديد الإطار المعلوماتى لمن سيقومون بالتطبيق كممارسين ، مما وفر فهماً واستيعاباً أكثر لهذا الحقل من المعرفة . وانطلاقاً من القاعدة العامة التى تؤكد أن كلاً منا يتمتع بقدرة فريدة ، وعلى الرغم من أن " هارى " و " بيريل " ليسا هما مبتكرا هذا المجال ، إلا أنهما لعبا دوراً حيوياً فى إعطائه دفعة قوية للأمام ، وساهما فى إلقاء الضوء عليه أكثر مما أدى إلى سهولة فهمه وإدراكه وبالتالى إتاحة فرصة الاستفادة منه لأكبر عدد ممكن من المهتمين، ويعتبر هذا فى حد ذاته إنجازاً هاماً. فى الماضى كان مجال (البرمجة النفسية اللغوية) موجهاً فى الأساس

إلى شريحة محدودة ، وبشكل خاص إلى المتخصصين فى العلاج النفسى العصبى ، ولكن بنشر هذا الكتاب (برنامج التعلم الذاتى خلال ٢١ يوماً) يمكن القول بأن الستار قد رفع لكى يصبح الجمهور بشكل عام مدعواً للمشاركة فى هذا المجال الحديث الذى يتمتع بدرجة عالية من التقدم والإثارة .

الآن وبينما تقوم بقراءة هذا الكتاب ، لك أن تعرف أن مجال " البرمجة النفسية اللغوية " مازال فى مرحلة الصبا أو الشباب حيث قام كل من " ريتشارد باندلر " و" جون جريندر " فى منتصف السبعينات بصياغة اصطلاح (البرمجة النفسية اللغوية) لتمييز عملهما المشترك . وفى نفس الوقت الذى كان فيه " ريتشارد " طالباً يدرس بجامعة كاليفورنيا بمدينة " سانتا كروز " فإن " جون " كان أستاذاً بنفس الجامعة . وخلال قيام " ريتشارد " بإعداد بحث عن العلاج الجشطالتى* ، ولكونه نابغة ، فقد لاحظ المنهجية التى يتبعها المعالج لإحداث التغيير المطلوب بنجاح . وهو الأمر الذى لم يكن المعالج نفسه يدركه بوضوح .

من خلال هذه الخبرة المبكرة قام كل من " ريتشارد " و " جون " بتطوير العملية الأساسية التى بُنى عليها منهج " البرمجة النفسية اللغوية " ألا وهى تصميم وإعداد النماذج . فقد أدركا أنهما بصدد اكتشاف مهم ، حيث يمكن تطبيق هذه النماذج على أى ميدان للمعرفة سواء كان ميدان العلاج النفسى والعصبى ، أو إدارة الأعمال ، أو الرياضة ، ...الخ . وبالتالى إيجاد المنهجية التى تضمن النجاح فى أى من هذه الميادين .

---

* الجشطالتى : دراسة الإدراك والسلوك من زاوية استجابة الكائن الحى لوحدات أو صور متكاملة وليس من خلال مفردات متناثرة .

وبالفعل تمكن " ريتشارد " و " جون " من تطبيق أفكارهما بنجاح مع القوات المسلحة الأمريكية ، ومع أشهر وأقوى الفرق الرياضية ، ومع الإدارات الحكومية ومع المؤسسات الاقتصادية الأمريكية الكبرى . إلا أن مشكلتهم الكبرى تمثلت فى أنهم كانوا سابقين لعصرهم .

إن التوصل إلى القبول العام لكل ما هو جديد يستغرق عادة جيلين كاملين تقريباً ، فقد ظهرت أول آلة فاكس مثلاً منذ عام ١٩٤٧، كما أننا نعلم مدى طول المدة التى استغرقتها قابلية استخدام الحاسب الشخصى فى المنازل وعالم الأعمال . وفى ضوء هذه الفكرة فإنك من خلال قراءة هذا الكتاب سوف تتجاوز الإدراك العام بمراحل ، وتسبقه بما لا يقل عن خمسة عشر أو عشرين عاماً على الأقل . وهذا ما يفسر الأهمية الحيوية لهذا الكتاب حيث يبدأ من حيث انتهى كل من " ريتشارد " و " جون " ويتقدم بهذا المنهج للأمام كى يضمن له أن يكون جزءاً لا يتجزأ من الإطار العلمى العام للمجتمع .

أنت أيضا عزيزى القارئ لك دور حيوى فى تنمية وتطوير هذا المنهج حيث يمكنك صياغة نموذج التميز الذى تلاحظه فى العالم من حولك . فمثلا تستطيع استخدام هذا النموذج للتواصل بشكل أفضل مع شريك حياتك أو لمساعدة أبنائك فى الحصول على درجات دراسية أفضل ، أو لتحقيق نوعية أفضل للحياة التى تتمناها ، كما يمكنك أن تساعد الآخرين مهما زادت احتياجاتهم عن احتياجاتك . يمكنك أيضاً عزيزى القارئ أن تسهم بنفسك فى تحسين مستوى معيشتك إلى الدرجة التى ترغبها . تقدم الآن فإن القرار قرارك .

فى ذات الوقت الذى تتقدم أنت فيه فإن برنامج " البرمجة النفسية اللغوية " سوف يستمر فى تطوير ذاته بواسطة مدربين ممن يتمتعون بطاقة الابتكار وحب المنافسة وبقوة المبادئ الأخلاقية الرفيعة ، ومَن يهتمون بالدرجة الأولى بمن يقومون بتدريبهم . ومن هؤلاء مؤلفا الكتاب : " بيريل هيذر " التى يُنظر إليها على أنها مدربة على أعلى

درجة من الكفاءة على مدار عشرين عاماً ، والتي تسعى جاهدة لرفع شأن هذا المنهج ، ومساعدة الآخرين على استكشاف آفاق جديدة لتطبيقها من خلال وضع نماذج وبرامج تدريب جديدة .

إن مؤلفات وأبحاث " بيريل " في مجالات إدارة الأعمال والتدريب والبرمجة النفسية اللغوية تنال تقديراً عالياً سواء داخل المملكة المتحدة أو على المستوى الدولى . واعترافاً بإنجازاتها فقد تم اختيارها لتكون كبيرة المدربين فى مجال " البرمجة النفسية اللغوية " ، وهذا المنصب يمثل أعلى مستويات التقدير فى هذا الميدان .

أما الثاني فهو الدكتور " هارى ألدر " الذى يعتبر المثل الأعلى لمصممى نماذج منهج " البرمجة النفسية اللغوية " فقد ألف ما يزيد عن اثنى عشر كتاباً تتناول موضوعات شتى تبدأ من الأفكار التقليدية للتقنية : (الجديد فى الفن والعلم للحصول على ما تريد) ، وكتاب (الأستاذية : كيف تستخدم قواك الذهنية فى تحسين أدائك فى لعبة الجولف ؟) ، وكتاب (كيف تفكر كما يفكر القائد ؟) ، ويتمتع " هارى " بالقدرة الفائقة على اقتحام أى مجال ، واستقراء أكثر المعلومات قيمة وترجمتها إلى الصورة التى يمكن أن نستفيد منها جميعاً . وكأستاذ فى تصميم النماذج فإنه نجح كلياً فى استيعاب ودمج روح كل عناصر منهج (البرمجة النفسية اللغوية) بحيث يمكن القول إنه يمثل الإنسان العادى ورجل النهضة فى نفس الوقت . وإنها لسعادة بالغة وشرف كبير أن يكون الدكتور " هارى ألدر " زميلاً لنا .

عزيزى القارئ ... إن هذا الكتاب يحتوى على المفاتيح الحيوية للشخص العادى ، بل وللعالم أجمع استعداداً لدخول عالم جديد . من كان يتصور منذ خمس وستين عاماً مضت حينما كتب مؤسس علم دلالات الألفاظ " الفريد كورزنسكى" فى مجلة العلوم والصحة العقلية " أن الخريطة ليست الأرض التى تمثلها " أن هذا القول سيمثل الحقيقة المدوية ؟ .. فالحقيقة أن الخريطة ليست هى الأرض .. وسوف تعرف

ماذا يعنى ذلك بمجرد قراءتك لأول فصول هذا الكتاب . إن الخريطة ما هى إلا رؤيتنا للأرض ، ومن المهم ملاحظة ذلك وخاصة فى عالم يضم ستة بلايين من البشر . هذه هى قيمة منهج " البرمجة النفسية اللغوية " وهذه الفكرة تمثل الأساس الفلسفى للموضوع الذى نتناوله ، وبدونها يصبح المنهج الذى نتناوله غير ذى موضوع، ويتلاشى الأمل للإنسانية ، حيث إن خرائطنا تعبر عما نعتقد أنه الحقيقة فى مقابل اللاحقيقى، وتعبر عما هو ممكن فى مقابل اللاممكن، بل تعبر أيضاً عما نعتقده بشأن أنفسنا فى مقابل حقيقتنا الفعلية . وفى هذا الصدد فإن كل منا هو الرسام الذى رسم خريطته الخاصة والتى نطلق عليها " الحياة " . وفى النهاية فإن كل هذه الخرائط تقود إلى نفس الأرض ، إلى نفس المصدر ، إليك شخصياً .

إن صيغة الأسابيع الثلاثة التى يتضمنها هذا الكتاب تمدك بخريطة زمنية دقيقة ومحسوبة ومجربة لتحقيق التغيير المستهدف الذى يتصف بالسرعة والدوام . كما تقدم لك الصورة المصفاة والمحسنة لمنهج (البرمجة النفسية اللغوية) أو بعبارة أخرى " سر الصنعة " .

ونحن نوصى ـ من صميم قلوبنا ـ باقتناء هذا المرجع كإسهام فى تقدم المنهج وفى حياة رواده . ونحن على يقين من أنك ستستمتع خلال قراءتك باستكشاف آفاق جديدة لا تعرفها عن ذهنك وأفكارك وأحلامك وستتعرف على مدى ثراء عقلك ومدى عمق تفكيرك .

وباختصار فإنك ستتعرف على ذاتك الحقيقية وما تستطيع أن تكونه ، والوقت الأنسب لتحقيق ذلك .

دكتور " جون أوفردورف " والأستاذة " جولى سيلفرثورن "

(كبيراً مدربى منهج " البرمجة النفسية اللغوية "

المشاركان فى إعداد منهج متكامل شهير مسجل باسمهما هو " علم النفس اللغوى " .

أوشن سيتى ، كلية الطب ـ الولايات المتحدة .

المقدمة

إن " البرمجة النفسية اللغوية " منهج ثورى للتواصل الإنسانى والتطوير الذاتى . ويعرفها البعض بأنها " فن وعلم التفوق الشخصى " أو " دراسة الخبرات الشخصية " . إن هذا المنهج يقدم أحدث ما وصل إليه العلم من مهارات فى مجال علوم الاتصال والتواصل ، وأفضل الطرق العملية لتغيير طريقتك فى التفكير والسلوك . لقد استفاد الملايين من مبادئه البسيطة وتطبيقاته ، حيث وصلوا إلى درجات أعلى من الثقة بالنفس وتمكنوا من تحقيق العديد من النجاحات فى كل مناحى الحياة.

يستطيع كل دارس للبرمجة النفسية اللغوية أن يستفيد من نتائجها طويلة المدى . فأنت يمكنك تطبيق ما تتعلم منها فى مجال عملك ، ومقر إقامتك ، وفى أى مجال من مجالات الحياة . لا تحتاج لأى معرفة مسبقة حول الموضوع حيث إن هذا الكتاب يقدم لك دليلاً مبسطاً للتعريف بكيفية الاستفادة من هذا المنهج فضلاً عن ملف تدريبى كامل لكل من يرغب فى أن يصبح ممارساً محترفاً ومؤهلاً له . وسرعان ما ستتمكن من تطبيق الآليات والأساليب الواردة به وتستشعر التغير الذى يحدث فى حياتك بشكل فورى .

إن ما ورد بهذا الكتاب يعد مجموعة من البرامج التدريبية الناجحة للممارسين صممتها " ريالايزيشان آت ستينهاوس " . وسنقدم كل موضوع بشكل متدرج مع الشرح الوافى والتطبيق على حالات عملية من الحياة . كما أنه يتضمن اختبارات يومية بسيطة تساعدك على تذكر ما درسته إلى جانب الاستمتاع بالاستفادة الفورية المباشرة ، ويمكنك أداء معظم هذه الاختبارات خلال ممارستك لحياتك العادية ، وعلى ذلك لن تحتاج إلى الدراسة فى مكان منفصل ولوقت طويل ولك أن تتوقع وترى تغيُّراً فى حياتك خلال عدة أيام .

ما فائدة منهج البرمجة النفسية اللغوية ؟

إن هذا المنهج يساعدك ويمكنك من إنجاز أهدافك الشخصية أسرع من ذى قبل وبشكل أكثر فاعلية . وبعبارة أخرى ، تستطيع أن تفعل أكثر مما تريد ، وتعرف أكثر ، وتتمكن على وجه الخصوص من تطوير شخصيتك بالشكل الذى تريده ، وبتطبيق مبادىء هذا المنهج ستتمكن مثلاً من توثيق العلاقات مع الآخرين . ولتتمكن من ذلك ستعتمد على ملكات ذهنية (الجزء العصبى والنفسى من المنهج) لم تكن تعلم أنك تمتلكها . وستتعلم كيف تستخدم مهاراتك اللغوية (الجزء اللغوى من المنهج) بطرق معينة لمساعدتك فى انجاز أهدافك ، وكيف تسيطر على حالتك الذهنية وكيف توظف قيمك ومعتقداتك لتحقيق النتائج التى تبتغيها ، وهذا هو الجزء المتعلق بتصميم البرامج (البرمجة) .

إن الوصول إلى هذه الدرجة العالية من السيطرة الذاتية ستزيد من إحساسك بالثقة كما ستزيد من شعورك بتقدير الذات ، وبالتالى ستتولد عندك عدة فوائد ومزايا على المستوى الشخصى مثل : تحسن العلاقات، والتوجه إلى الاستمرار فى تطوير نفسك . فضلاً عن ذلك ستساعدك مبادىء وآليات البرمجة النفسية اللغوية فى مواجهة المواقف المعقدة ، والتعامل معها بصورة خلاقة وجديدة تستخدم فيها كل مصادر قوتك التى ستتعرف عليها .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يركز على التطبيق أكثر من المعرفة ، وقد وجد كثير من دارسيه فائدته الملموسة بمجرد تطبيقه على الحياة اليومية والخبرات العملية ، فلقد لمس الكثيرون التغيرات الأساسية التى حدثت لهم وشعروا بها من خلال المتعاملين معهم ومن خلال الظروف المتغيرة التى أحاطت بهم . والخلاصة أن دراسة منهج البرمجة النفسية اللغوية وفهمه وتطبيقه سيوفر لك المزايا التالية :

- بناء علاقات شخصية طيبة .
- تنمية مهاراتك وقدراتك الإقناعية .
- اتخاذ توجه عقلى إيجابى .
- تدعيم تقديرك للنفس .
- التغلب على تأثيرات التجارب السلبية الماضية .
- التركيز على الأهداف ، وتوظيف طاقاتك لإنجازها .
- رفع مستويات أدائك .
- السيطرة على مشاعرك .
- نسج قيمك ومعتقداتك فى نسيج واحد مع ما ترغب فى إنجازه .
- تغيير العادات غير المرغوب فيها .
- الشعور بالثقة تجاه أى تجربة تقوم بها .
- إمكانية إنجاز أهداف كانت تعتبر مستحيلة بالنسبة لك .
- تدعيم التقارب مع عملائك ، وزملائك فى العمل .
- إيجاد طرق خلاقة لحل المشكلات .
- ممارسة أنشطة كنت تخشاها .
- الاستفادة من الوقت بشكل أكثر كفاءة .
- تقوية شعورك بمعنى الحياة .
- اكتسابك مهارات تروقك لدى الآخرين .
- زيادة فرص التمتع بالحياة .

إن التمرينات العملية ستتيح لك أن تختبر ما تتعلمه كل يوم من هذا البرنامج الذى يستمر لمدة ٢١ يوماً . وكل ما هو مطلوب منك أن تتقبل ما تتعلمه بصدر رحب وأن تبذل جهداً بسيطاً فى المحاولة . وبالتعلم ، ثم العمل ، خطوة بخطوة ، لك أن تتوقع تغير غير محدد إلى الأفضل .

ضع كامل ثقتك فى إمكانياتك المتمثلة فى جهازك العصبى والنفسى المدهش - مثلما تثق فى جهاز الحاسب الآلى أو ماكينة الحساب

الكهربائية ـ وسترى مدى الفائدة الكبرى التى ستجنيها . وسيتيح لك هذا المنهج أيضاً السيطرة على إمكانياتك المتمثلة فى قدراتك العقلية والبدنية ، إنه يمدك ببناء كامل يتيح لك تدريب عقلك الباطن على العادات التى تحقق لك إنجاز الأهداف .

برنامجك التدريبى الخاص (علم نفسك بنفسك)

لهذا الكتاب غرضان أساسيان . الأول : أنه يمدك بمقدمة لمنهج البرمجة النفسية اللغوية الذى لا يتطلب المعرفة المسبقة ، حيث يبدأ معك ـ مع مراعاة معرفتك المحددة بخلفيات الموضوع ـ ويتعرض لكثير من الموضوعات بشكل تفصيلى ، وهو ما لا يتوفر فى كتب أخرى . الثانى : أنه يقدم برنامجاً تدريبياً كاملاً للراغبين فى التأهل للحصول على شهادة أكاديمية عن الموضوع ، ويغطى هذا البرنامج المستويات القياسية للشهادة المعترف بها دولياً لتأهيل المارسين (مستوى المارسين) . ولقد أدرجنا هذا البرنامج كملحق للكتاب .

إن برنامج المارسين يتطلب حداً أدنى من ساعات التدريب لذا يمكنك أن تختار بين عدد من البدائل المتاحة . فقد تختار دورات تدريبية يومية يمتد كل منها لمدة يومين فى برنامج يستمر لعدة شهور ، أو قد تفضل التفرغ الكامل للدراسة لمدة أسبوعين أو ثلاثة بنفس عدد الساعات ونفس المنهج التدريبى .

إن المنهج الدولى يتضمن الموضوعات التفصيلية للدراسة ، تاركاً شكل وأسلوب التدريب للمدربين المؤهلين ـ كل طبقاً لما يراه مناسباً ـ سواء من حيث الظروف أو الأسلوب الذى يفضله . ويتبع هذا الكتاب (البرمجة النفسية اللغوية فى ٢١ يوم) نفس منهجية (ريالايزيشان آت ستينهاوس Realisation at Stenhouse) ولكن مع توفير برنامج متكامل يخدم ويصاحب البرنامج التدريبى .

لقد حاولنا فى هذا الكتاب أن نترجم ما يدور فى الندوات التدريبية الحية إلى صيغة مبسطة متنوعة فى شكل برنامج يسمح بالتعلم الذاتى ـ أى علِم نفسك بنفسك . وعلى ذلك فإنك إذا أردت أن تصبح ممارساً مؤهلاً وتحصل على الشهادة الأكاديمية لهذا المنهج فعليك باستخدام الكتاب فى التدريب وكمرجع علمى فى نفس الوقت . أما إذا كنت ترغب فى التعرف على البرمجة النفسية اللغوية لتحسين مستوى أدائك فى المجال الشخصى وفى مجال العمل ، فعليك ببساطة أن تتدرج مع فصول الكتاب وتعمل على حل التمارين الواردة به .

الفرضيات

لقد تبنى منهج البرمجة النفسية اللغوية عبر السنين مجموعة من الأفكار والمفاهيم كمبادئ عامة يشار إليها أحياناً على أنها فرضيات . وهى لا تمثل قوانين علمية أو رياضية ، ولا يجب التعامل معها على هذا الأساس الجامد بل ستجد شيئاً من المرونة فى تطبيقها ، إنها توفر أساساً فلسفياً لما ستتعلمه ، ويفضل النظر إليها على أنها (مبادىء مفيدة) لا على أنها الحقيقة المطلقة . إن هذه الفرضيات تهتم بكيفية التفكير لدى البشر وكيفية التواصل فيما بينهم ، وبمجرد فهمك لمعانيها ستجد أنها لا تخرج عن إطار الفطرة السليمة . وهى توفر الأساس القوى الهام لعديد من تقنيات منهج البرمجة النفسية اللغوية التى ستقوم بدراستها .

إن هذه الفرضيات ليس لها نمط ثابت ، فقد يختلف عددها ويتراوح ما بين ٦ إلى ٢٤ فرضية أو أكثر ، وهى تتضمن أشكالاً وصوراً متنوعة لمدارس البرمجة النفسية اللغوية المختلفة ، وقد تم اختيار ٢١ فرضية تغطى الاحتياجات التدريبية للمستوى التمهيدى ومستوى الممارسين وذلك على مدار الـ ٢١ يوماً . ومن أجل بداية جيدة وبهدف تعظيم مدى

استفادتك من البرامج فقد خصصت فرضية لكل يوم (فصل) على الرغم من أنها قد لا ترتبط بالضرورة بشكل مباشر بموضوعات هذا الفصل . وفى معظم الحالات يكون لهذه الفرضيات معانى شاملة وعامة قابلة للتطبيق فى مجالات وسياقات متعددة .

بعض هذه الفرضيات تشرح نفسها بنفسها ، فى حين أن البعض يشمل على قدر من الرمزية ، كما أن بعضها يحمل صبغة الكتابات الأولى للمنهج ويركز على الأفكار الرئيسية للبرمجة النفسية اللغوية ، وقد تجد فى بعضها تكرار لأفكار أخرى أو فرضيات أخرى حيث عمدنا إلى الشرح التفصيلى لبعضها والمختصر فى البعض الآخر . وبشكل عام فقد عرضناها بشكل يساعد على تذكرها ، على الرغم من أن الفائدة الحقيقية تتمثل فى استيعاب خلفياتها ثم تطبيقها بطريقة عملية .

كيف تحقق أقصى استفادة من هذا الكتاب ؟

طبقاً لإمكانيات كل قارىء أو دارس فهناك عدد من البدائل للتعامل مع الكتاب وتحقيق استفادة ممكنة منه . فيمكنك أن تأخذ كامل وقتك لاستكماله وتغطية الموضوعات التفصيلية لكل يوم من الأيام الـ ٢١ طبقاً لوقتك المتاح وبالمعدل الذى يناسبك . وبالطبع يمكنك الالتزام بعدد الأيام وذلك بتغطية تفصيلات وتمارين كل يوم بنفس معدل الكتاب ، أى يوم تدريبى يتطابق مع يومك الطبيعى .

لقد تم صياغة المادة بطريقة سهلة الفهم وتغطى فى نفس الوقت كل الموضوعات والمهارات التى يتطلبها تدريب المارسين ، وبدرجات من العمق والسهولة تتناسب مع كل مستفيد .

يقدم اليوم الأول منهج البرمجة النفسية اللغوية بشكل عام ، وبعد ذلك يتناول كل يوم موضوعاً جديداً للتعلم . وعلى الرغم من أن بعض هذه الموضوعات مستقل بذاته إلا أننا ننصح بقراءة الكتاب بالترتيب

وطبقاً لتتابع الفصول ، حيث يُضاف كل مبدأ وكل آلية تتعلمها إلى ما تعلمته قبل ذلك ، وبذلك تبنى دائماً على أساس سليم .

وعند مصادفة أى " مصطلح " سيتم شرحه ، وفى نفس الوقت يمكنك الرجوع إلى قائمة المصطلحات المتعلقة بمنهج البرمجة النفسية اللغوية فى آخر الكتاب . والملاحظة الهامة هنا أنك غير مضطر لشراء أى مرجع آخر حيث تغطى المحتويات كل ما يتعلق بمنهج البرمجة النفسية اللغوية بالتفصيل .

إن هذا الكتاب يتيح لك معلومات هامة ، حيث تتعلم كثيراً من الموضوعات التطبيقية والخبرات المكتسبة خلال سنوات طويلة للممارسين لهذا المنهج . هذا إلى جانب التمارين الموجودة تحت عنوان " ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟ " التى توفر لك التدريب على المهارات الضرورية التى تحتاجها . وطبقاً لطبيعة التمرين فقد تحتاج أحياناً إلى زميل يشاركك الأداء . وقد تعتبر الكتاب مدخلاً للتعرف على هذا المنهج ومرجعاً عند مشاركتك فى أحد البرامج التعليمية التطبيقية . أخيراً فإن صيغة (التعليم الذاتى) علم نفسك بنفسك تتيح لك الاستفادة بالقدر الذى تستطيع أن تتيحه لنفسك .

إن الوضع المثالى لقراءة هذا الكتاب هو قراءة فصل واحد كل مرة ، والبدء فى تطبيق ما تعلمته مباشرة وذلك قبل الانتقال إلى الفصل الذى يليه . فمثلاً إذا خصصت فترة المساء للقراءة فيمكنك البدء بالتطبيق صباح اليوم التالى ، وهكذا لن تحتاج إلى تغيير روتينك اليومى كثيراً ، وهذا يتناسب مع تصميم التمارين التى تركز على جوانب الحياة اليومية سواء فى المنزل مع أسرتك ، أو فى العمل ، أو فى اجتماعياتك . وهناك بديل آخر وهو أن تشرع فى قراءة سريعة للكتاب بالكامل للخروج بالانطباع الأولى عن محتواه ، وبعدئذٍ تعود لتدرس البرنامج بتعمق وتؤده ، بهذه الطريقة يمكنك تقدير الوقت المطلوب بدقة أكبر وتحديد جدولك بشكل منهجى أفضل . وتذكر دائماً أن فوائد منهج البرمجة

النفسية اللغوية تعتمد أكثر ما تعتمد على التطبيق وليس فقط على الاطلاع ، لذلك تحتاج إلى إلزام نفسك بأداء الاختبارات والتطبيقات العملية .

ولتحقيق الاستفادة الكاملة من منهج البرمجة النفسية اللغوية ننصح بقراءة الكتاب وتطبيق المبادىء والتقنيات على حياتك اليومية بجوانبها المختلفة ، وبهذه الطريقة ستكتسب مهارات مهمة ومعلومات أساسية جيدة . وبالنسبة لمن يرغبون فى الحصول على شهادة معترف بها فى هذا المجال ؛ فقد أضفنا تفصيلات برامج مؤسسة (ريالايزيشان آت ستينهاوس Realisation at Stenhouse) فى نهاية الكتاب مع الأمل فى لقائهم فى برامج دراسية حية . فإذا تراءت لك أية استفسارات من خلال عملك فى الكتاب يمكنك إرسالها بالفاكس أو بالبريد الإلكترونى وسنبذل أقصى جهدنا لمد يد المساعدة . مع تمنياتنا برحلة موفقة ومليئة بالاكتشافات الشخصية والإنجاز .

اليوم الأول

كيف تعمل أذهاننا ؟

إن هذا الفصل يغطى :

- الخبرة الشخصية .
- التفكير والتصرفات .
- التفوق الشخصى .
- تشكيل نموذج للنجاح .
- نموذج البرمجة النفسية اللغوية .

اختر أية أداة يمكن تحريكها وضعها أمامك ، ثم حاول أن تسترخى وتركز على هذه الأداة . واسمح لذهنك أن يربط بينها وبين أى معنى تفكر فيه ، قد يرتبط لونها بذكرى معينة فى طفولتك ، وقد يرتبط شكلها بشىء مماثل لما قد تراه عند تأمل تشكيلات السحاب أو عند التحديق لمدة طويلة فى نار مشتعلة . فى اللحظة التى تتوقف فيها عن رؤية هذه الأداة بشكل موضوعى واعٍ وتسمح لعقلك الباطن بترجمة ما تراه ، سيتكشف لك معنى ما . سوف يطرأ على ذهنك هذا المعنى كمحصلة للاستثارة الناتجة عن ملاحظة هذه الأداة .

الآن أغمض عينيك ، وانظر إلى نفس الأداة ، فى خيالك . وسوف تلاحظ الارتباط بينها وبين ما فكرت فيه وأنت تشاهدها حقيقة . فى مثل هذه الحالات ستجد تفسيراً منطقياً للارتباط الذى حدث مهما كان

هذا الارتباط مبهماً أو غير مباشر . فى حالات أخرى ستطرأ على ذهنك فكرة قد يبدو أنها تجافى المنطق ، لكن سببها هو الاستثارة الحادثة من ملاحظة الأداة التى اخترتها .

إن هذا النوع من العمليات غالباً ما يحدث لنا فى شكل أحلام اليقظة أو حينما نترك لأفكارنا العنان . فحينما نقود سيارتنا تحدث مثل هذه الارتباطات الذهنية مع الأشياء التى نمر بها فى الطريق . ماذا يحدث إذا نظر مائة شخص إلى نفس الشيء ؟ للإجابة على هذا السؤال ، نرى أنه بناءً على التجارب العديدة المتكررة فى الندوات العلمية ، سنجد لدينا مائة " معنى " مختلف يتراوح مداها ما بين الرائع والعجيب . إن ما سبق يعلمنا كيف أن لكل منا خبرته الذاتية البحتة لما نشاهده أو نسمعه أو نشعر به فى العالم المادى الموضوعى الذى نعيش فيه .

إن رد فعلنا لما نشعر به أو " ندركه " يملى علينا سلوكنا ويقودنا إلى ما نفعله ، فالخبرة الشخصية الداخلية الفريدة والغامضة والمعبرة عن العالم الخارجى تشكل السلوك الفردى ، وذلك لأننا إذا كنا جميعاً نرى ونشعر بنفس الأشياء فإن ردود أفعالنا تجاهها تختلف . فالأداة المتحركة التى استخدمناها فى التجربة السابق ذكرها قد توحى بالسعادة لأحد الأشخاص بينما تؤدى إلى استثارة تعاسة شخص آخر ، وهذا يرجع إلى الارتباطات المختلفة التى تحدثها لهم التجربة كأفراد . إن كل سلوكياتنا ـ وبالتالى منجزاتنا ، وأعمالنا ـ تعتمد على خبرتنا الشخصية . واليوم (فى اليوم الأول) سندرس معاً بعض هذه الأفكار الهامة .

ولنبدأ بخلفية مبسطة عن منهج البرمجة النفسية اللغوية وبعض التعريفات : ـ لقد بُنى هذا المنهج على أفكار د. " جورج باتيسون " عالم الأنثروبولوجيا (علم دراسة الإنسان) التى تم تطويرها فى السبعينات بمعرفة كل من الأساتذة : " جون جريندر " ، و" ريتشارد باندلر " . الأول متخصص فى اللغويات والثانى متخصص فى الرياضيات وتكنولوجيا المعلومات ويهتم اهتماماً خاصاً بعلم النفس . إن

هذا المنهج يتناول التواصل بين الناس و " الخبرة " ، والسعى الى التميز والتفوق بشكل أساسي . ويقدم مدخلاً متكاملاً عن كيفية تفكير الناس وتفسير تصرفاتهم . يطلق البعض عليه " بناء الخبرة الانسانية ". وعلى ذلك يسعى هذا المنهج إلى إزالة الجوانب الغامضة ، وتقليل الفكر العشوائى ، والمحاولات التى قد تخطىء أو تصيب فى فهم الإنسان . ولقد عرفناه فى المقدمة على أنه " فن وعلم التميز الشخصى " أو " دراسة الخبرة الشخصية " أو بالمعنى الدراج (تعلم كيفية تفسير تصرفات الناس) .

لقد أصبح منهج البرمجة النفسية اللغوية منهجاً أكاديمياً أصيلاً ، تزداد شعبيته نظراً لفاعليته وسرعة تأثيره على سلوكيات وإنجازات من يعملون به . وقد شملت تطبيقاته مجالات عدة مثل : الرياضة ، والعلاج ، والتدريب والتعليم ، والتنمية الشخصية ، وإدارة الموارد البشرية ، والعلاقات مع العملاء . وفى كل حالة أثبتت النتائج العملية الممتازة نجاح هذا المنهج بتميزه عن باقى المناهج فى هذا الميدان . إن هذا الكتاب يرشدك إلى كيفية الاستفادة من هذا المنهج بصورة عملية فى مجالات عملك وتخصصك ، وفى محيطك العائلى والاجتماعي ، وفى مجال سعيك لتنمية إمكانياتك الذاتية .

وحينما وصفنا هذا المنهج بأنه " فن وعلم التميز الشخصى " فإننا قصدنا بالفن أن التفكير الشخصي والخبرة الذاتية لا ينتميان إلى المنهج العلمى المتبع فى العلوم الطبيعية ، كما أن بعض المهارات الدقيقة فى مجال الاتصالات والتواصل تنتمى إلى الفن أكثر منها إلى العلم . أما السبب فى وصفنا له بأنه علم فلأنه يسعى إلى تشكيل بنيان عملى متكامل للخبرات الإنسانية كما أنه توصل إلى مبادىء ونماذج متينة ولغة خاصة به . وفى إطار من الدراسة المبنية على الخبرة الذاتية ، يستهدف هذا البرنامج الالتزام بالقواعد العلمية الدقيقة والصارمة .

الخبرة الشخصية

إن الخبرة الشخصية تتضمن ما يجرى داخل عقلك وأيضاً ما يدور فى العالم من حولك . وحتى الآن لا يمكن لإنسان أن يدعى أنه يعرف كيفية تفكير أى شخص أخر ، أو فيم يفكر ؟ نحن جميعاً نظن أننا نعرف الحقيقة الموضوعية . وهذا غير حقيقى حيث إن ما يطلق عليه الخبرة ـ أو التجربة متباين من شخص لآخر فجميعنا نكوِّن مداركنا عن العالم الذى نعيش فيه بشكل شخصى وفريد ، حيث نرى الأشياء بصور مختلفة ، فلكل منا اتجاهاته وقيمه ومعتقداته التى تعمل معاً لتكوين " مقدرتنا العقلية " الخاصة بكل منا ، والتى قد لا ترضى بعض الناس . وقد تبدو تصرفات البعض غير ملائمة من وجهة نظرنا . ولا يمكن أن يدعى أى إنسان أنه يحتكر معرفة ما يطلق عليه العلماء " الحقيقة الموضوعية " .

وعلى عكس الظواهر الخارجية لا يمكن اختبار خبراتنا الشخصية الفريدة داخل المعامل .. وهذه حقيقة يقبلها منهج البرمجة النفسية اللغوية كما يسعى إلى تبسيط فهم هذه الخبرة الشخصية حتى يمكن تحسين أداء المستفيدين من هذا المنهج .

ولتحقيق هذه الغاية فهو يوفر برامج بسيطة عن طبيعة عملية التفكير وعن كيفية تأثير تلك العملية على أفعالنا ، ويشرح بشكل خاص كيف تعمل حواسنا الخمس بحيث تمر مدخلاتها بعملية ترجمة ـ تستكمل عملية الفهم والادراك ـ إلى معان ومفاهيم تشكل الخبرة الشخصية ، وهذا يمكننا من التواصل بشكل أكثر موضوعية مع أشياء قد تكون شخصية جداً . ومن خلال هذا المنطلق يمكننا أيضاً فهم الآخرين بصورة أفضل والتواصل معهم بطريقة أكثر فاعلية ، بحيث نتمكن من زيادة السيطرة على مقدرات حياتنا .

التفكير والتصرفات

إن التفكير بشكل مختلف ، يجعلك تتصرف بشكل مختلف وبالتالى تحصل على نتائج مختلفة .

يميل الإنسان دائماً إلى أداء الأعمال التى يفكر فيها أكثر من غيرها . لذا فمنهج البرمجة النفسية اللغوية يوفر لنا بعض التقنيات البسيطة التى تساعدنا على تغيير أسلوب تفكيرنا ـ وهذا هو الجزء النفسى من المنهج والذى يؤدى إلى نتائج واضحة . وفى هذا الصدد يقول الفيلسوف والفيزيائى الفرنسى " رينيه ديكارت " ١٥٩٦ ـ ١٦٥٠ : " أنا أفكر إذن أنا موجود " . والأمور التى نفكر فيها عادةً كثيراً ما تترجم إلى أفعال تؤدى إلى التغيير . حينئذٍ تصبح الأفكار نتائج وإنجازات قد تكون ناجحة وقد تكون فاشلة .

لقد سعى الفلاسفة عبر القرون الماضية لسبر أغوار الغموض الذى يلف العقل البشرى ، كما احتار العلماء التجريبيون فى التعرف على كنه ما نطلق عليه (الخبرة الشخصية أو الذاتية) ، لقد أصيبوا بالإرتباك حين حاولوا فك هذا اللغز . وفى المقابل نجد منهج البرمجة النفسية اللغوية يتقبل هذه الخبرة الشخصية المتوازنة ، وبدلاً من تجاهل ما هو غير مرئى أو غير مدرك بالحواس يعمل جاهداً لإيجاد منهج لتشكيل بنيان منطقى لحل هذه المعضلة . إنه يقبل ما يقبله معظم الناس بداهة : من أن لنا عقلاً ووعياً وأيضاً (صندوقاً أسود) يحتل مكاناً ما بين المسببات الخارجية وتأثيراتها .

من أجل تحقيق التفوق الشخصى

إننا جميعاً يمكننا تحقيق التفوق . قد يحدث فى بعض الأحيان أن نشكو من افتقارنا إلى الموهبة أو القدرة الطبيعية فى مجال معين ، فى حين نرى أن هناك من هو أفضل منا . والحقيقة أننا نمتلك قدرات غير محدودة للتعلم والتقدم . فلكل منا مصادر خصنا الله بها وصممها حسب احتياجنا لها تمكننا من الإنجاز ، إلا أن هذه المصادر مغمورة وكأنها مغلفة بأغطية متنوعة الأشكال . وقد أثبتت التجارب أن الإنسان يستغل جزءاً بسيطاً من إمكانياته العقلية المتاحة . وفى هذا المجال يتيح منهج البرمجة النفسية اللغوية لكل إنسان الاستفادة من إمكانية التفوق والتميز بلا حدود . ولتحقيق أقصى فائدة مرجوة لا تحتاج إلا إلى عقل منفتح يتقبل كل جديد ، حينئذ ستكون قريباً من اكتشاف الإمكانيات النفسية والجسمية التى تمتلكها بالفعل ، وتبدأ رحلتك لتحقيق تميزك وتفوقك .

تشكيل نموذج النجاح

يمكنك أن تقوم بتصميم نموذجك للنجاح باستخدام منهج البرمجة النفسية اللغوية حيث تستطيع ملاحظة عناصر التميز لدى الآخرين واختيار ما شئت منها ، والتعرف على إستراتيجياتهم الناجحة ومهاراتهم التى استخدموها فتقتبسها وتدخلها فى حياتك الخاصة . وبذلك تستطيع أن تزيد من سرعتك فى التعلم دونما الحاجة إلى أن تمر برحلة التجربة والخطأ التى مروا بها قبل الوصول إلى ما وصلوا إليه . فبمزج إمكانياتك وملكاتك الفطرية مع هذه الخبرة العلمية يمكنك التقدم وإنجاز ما تريد .

الموهبة الطبيعية

كثيراً ما نحسد الأخرين على الموهبة الطبيعية التى حباهم الله بها ، والتى قد تكون فى المجال الاجتماعى ، أو المهنى ، أو الرياضى ، أو الفنى ، ويخفى علينا أننا أيضاً نمتلك مهارات وإمكانيات . فعلى سبيل المثال : يمكنك أن تؤدى الكثير من الأعمال " بدون تفكير " وهو ما يطلق عليه منهج البرمجة النفسية اللغوية " المهارات اللا شعورية " والتى قد يعجب بها الآخرون بل يحسدونك عليها . وقد تتمتع بموهبة السباحة ، أو ركوب الخيل ، أو ركوب الدراجات ، أو قدرة على حل المسائل الرياضية بسرعة ، أو تجيد صناعة الحلويات ، أو يكون لديك مهارة عمل عُقَد الكشافة بالحبال أو موهبة الرسم بالألوان المائية ، وقد تكون ممن يمتلكون موهبة تكوين الصداقات بسهولة وسرعة . قد تبدو لك كل هذه المواهب طبيعية .. ولكن بالتأكيد هناك شخص آخر سيتسائل كيف يقوم هؤلاء بهذه الأعمال وبهذه السهولة ؟

لا شك فى أننا جميعاً نرغب فى أداء أشياء يندهش لها زملاؤنا وأصدقاؤنا ، ولكن معظم الناس لا يعرفون كيف يفعلون ما يجيدون فعله أو حتى يعترفون بأن لديهم موهبة ما أو تفوق فى مجال معين غير أنه باستخدام منهج البرمجة النفسية اللغوية ستتمكن من انتخاب وبناء كل ما ترغبه من مهارات ـ وإلى مدى غير محدود ـ ليصبح لك منهجك الحياتى المميز .

استراتيجيات التفوق

يسعى منهج البرمجة النفسية اللغوية إلى تمهيد السبيل إلى التفوق الإنسانى وتنقيته من الغموض واللبس ، حتى يجعله ممكناً لكل من يريد . وستلاحظ أن أى نوع من أنواع التفوق له استراتيجية خاصة ،

وحتى لو كانت هذه الاستراتيجية خافية على صاحبها فهى تتضمن سلسلة من الأفكار والأفعال المتتابعة التى تبنى بشكل مستمر نجاحاً فوق النجاح . وخلال الأيام (١٦ ـ ١٨) ستتاح لك الفرصة للتعلم أكثر وبشكل أكثر عمقاً عن الاستراتيجيات وصياغة النماذج ، وباستخدام هذه النماذج والتعرف على تقنياتها ، ستتمكن من الوصول إلى مستويات استراتيجيات التفكير والسلوك لدى من لاحظت تميزهم وتفوقهم ، بل قد تستطيع أن تصل إلى مستويات أداء أرقى .

نموذج البرمجة النفسية اللغوية

رأينا أن الخبرة لا تقف عند مدى السلوك الخارجى الظاهر بل تتعداه إلى ما أطلقنا عليه " الصندوق الأسود " . إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يتضمن مجموعة آليات " مدخل السبب والنتيجة " للخبرات الشخصية أو ما يطلق عليه " المدخل السلوكى " (وهو مبنى على الدراسات الدقيقة للوقت والحركة والطرق القابلة للتطبيق فى العلوم الطبيعية) . ومنهج البرمجة النفسية اللغوية يُعنى " بتفسير تصرفات الناس " ليس كسلالة بشرية ولكن كحالات فردية .

إننا جميعاً نرى ونسمع ونشعر بالأشياء بشكل مختلف ، وتمر مدخلات الحواس بعدد لا نهائى من " المرشحات " التى تصنعها ذاكرتنا وذكرياتنا ومشاعرنا ومدركاتنا السابقة . ومن خلال هذه المرشحات التى تختلف من شخص لآخر نمر بخبراتنا الخاصة ونحدد رؤيتنا للعالم وهو ما سنطلق عليه (رؤيتنا الخاصة للحقيقة) .

فى نموذج البرمجة النفسية اللغوية فى الشكل رقم (١) تتضح الخبرة فى صورة عمليات متتالية ، أو نظام يشتمل على : الحواس الخمس المعروفة ، وكيفية توجّه الفكر إلى الداخل وإلى الخارج . كما يوضح الشكل وحدة العقل والجسم . إن منهج البرمجة النفسية اللغوية

يشبه جبل الجليد فهو لا يعكس فقط الجزء الطافى من خبرة الإنسان بل أيضاً الجزء المغمور وهو الجانب الداخلى أو الشخصى من الخبرة . ويلاحظ أن كل شخص يتصرف طبقاً لقيمه ومشاعره ومعتقداته ورغباته ومحفزاته الخاصة . إن " خبرتك " تختلف ليس فقط عن خبرتى ولكن عن كل خبرات الآخرين .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يقودنا لفهم هذه الحقيقة المتواضعة والاقتناع بها . وبشكل خاص فهو يساعدنا على استيعاب الكيفية التى نعبر أو نترجم بها ، وكيفية التوصل إلى رؤيتنا الخاصة من خلال التعميم أو التحريف أو الحذف لكثير من المعلومات التى نحصل عليها ، غير أن الجانب الأهم هو فهم كيفية تأثير هذه المدركات على كل جوانب سلوكنا وبالتالى على ما نتمكن من تحقيقه وإنجازه .

تكوّن الخبرة

لا يتعامل النظام الجسدى ـ العقلى فقط مع المثيرات الخارجية للحواس بل يمكنك أن ترى فى نموذج البرمجة النفسية اللغوية أننا نشاهد ونسمع ونشعر داخلياً حيث نستدعى الذكريات ونكون خبرات تخيلية .

بعد تشكيل الخبرة من خلال المثيرات الخارجية يمكنك استغلالها لإبداع خبرة جديدة . فأنت مثلاً يمكنك استدعاء ذكرى معينة والقيام بتغييرها سواء كان ذلك عن قصد أو بدون قصد . إن العمل البسيط المثل فى تذكر " حقيقة ما " قد يتضمن تحريف لمعلومة سبق أن حُرِّفت من قبل أو خبرة " تم ترشيحها " . وبمرور الوقت قد تصل إلى ذكرى عن ذكرى ترتبط بعلاقة ضعيفة بأشعة الضوء التى وصلت إلى عصبك البصرى ، أو بالموجات الصوتية التى وصلت إلى أذنيك .



شكل (١ ـ ١) نموذج البرمجة النفسية اللغوية

إن هذه الإمكانية لاستغلال الخبرة توفر لنا طريقاً مبسطاً لإحداث التغيير الشخصى ، فأنت مثلاً يمكنك أن تغير مشاعرك أو حالتك الذهنية بتمثيل الأفكار والذكريات العدوانية بشكل أكثر إيجابية . ستتمكن أيضاً بعد قراءتك للفصل الخاص باليوم السابع من تعلم كيفية تخيل نتائج مختلفة ، وكيفية القيام بتغيير التفصيلات الصغيرة لذكرياتك . بل إنك تستطيع أن تغير آراءك وقيمك ومعتقداتك إن أردت .

كما يمكنك تأصيل خبرتك الخاصة بدون الاعتماد على السمع والبصر واللمس ، واصطناع خبرة بمزج ذكريات وأفكار بصورة مبتكرة ، أى أنك تستطيع التخيل ، بل أكثر من هذا ، فأنت يمكنك تخيل خبرة

مستقبلية فى مكان آخر عبر العالم وذلك بنفس البساطة التى تستدعى بها الذكريات . فى بعض الظروف ، مثل الأحلام أو أحلام اليقظة ، تبدو الخبرة الداخلية مماثلة للحياة الحقيقية . إن القدرة على تمثيل النتائج المطلوبة بوضوح تزيد من فرص إنجازها . ولاشك فى أن مهارة خلق واستغلال الأفكار تحتاج إلى الممارسة مثلها مثل أى مهارة جسمانية . ولكنها تستحق المحاولة حيث إن نتائجها تفوق الجهد المبذول فيها بكثير .

يمكنك أن تبدأ الآن من خلال البرمجة النفسية اللغوية فى تفهم الخبرة الشخصية وتغييرها إلى الأفضل عند الضرورة . وبهذه الطريقة يمكنك أن تبدع خبرتك وتتيح لنفسك مستقبل أفضل .

التعرف على ذاتك وعلى الآخرين

هذا يعنى أنك تستطيع أن تبدع خبرتك الخاصة بدلاً من التصرف كرد فعل للظروف الخارجية أو تجارب الماضى ، وأنك ستحصل على مزيد من الاختيارات للسيطرة على حياتك وتشكيل مستقبلك . ويمكنك بمزيد من الإيجابية وبوعى كامل وضع نظام لتحقيق ما ترغب فى إنجازه . وبمثل هذه المعرفة عن الذات يمكنك فهم الآخرين بشكل أفضل . وكبداية ستتقبل اختلاف مدركاتهم عن مدركاتك . ولكنك أيضاً ستحدد مرشحات إدراكاتهم وتقدر مدى تأثير هذه المرشحات على ترجمتهم للأحداث ؛ حينئذٍ يمكنك إجراء مقارنات لهذه المرشحات العقلية المتعددة والغنية التى يمكن أن نطلق عليها " الخرائط " العقلية . وسيتاح لك إمكانية الاستفادة من هذه المرشحات فى تجارب جديدة مختلفة لنفسك والنظرِ إليها من منظور جديد ، وبهذه الصورة يمكنك تحسين ما تملكه فعلاً من قدرات ذهنية وعقلية .

إننا جميعاً قادرون على تحقيق التفوق الشخصى ، وهذا يصبح حقيقة حينما نتفهم ونوجه خبراتنا تجاه نتائج حقيقية .

فرضية اليوم

الخريطة ليست الأرض التى تمثلها .

لكل منا خريطة شخصية عن العالم تعبر عما يجرى حولنا ، وماذا تعنى الأشياء بالنسبة لنا ، واعتقاداتنا ومشاعرنا نحوها ، وتعبر أيضاً عن مدركاتنا أو عن مدى فهمنا لها كخبرة أو كحقيقة . إن صُنع كل هذه الخرائط يجرى فى أذهاننا بينما نسعى لفهم العالم الذى نعيش فيه ، وبهذه العقلية المرتبة فإن كل جزئية صغيرة من الخبرة ستجد لها مكاناً تصنف فيه ويكون لها معنى .

تتضمن خريطتك الشخصية الشبكة العصبية لعقلك التى شكلت العمليات الكهروكيميائية لكل حياتك . وهكذا تختلف خرائط الناس . إن تاريخك الشخصى الفريد يعمل كمرشح لآلاف الخبرات المكتسبة عن طريق الحواس التى تمر بها لحظة بلحظة . ويحدث كل ذلك بصورة أوتوماتيكية وبلا وعى .

وبمرور فترة من الزمن يمكنك إضافة أو تعديل المرشحات العقلية ، وحرفياً يمكنك تغيير عقليتك . إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يوفر لك الاختيارات لإجراء هذه التغييرات بوعى كامل وإصرار لتتمكن من تحقيق نتائجك المرغوبة .

والآن .. ماذا عن الأرض التى تمثلها الخريطة ؟ نظراً لأن كل منا يرى العالم من خلال مرشحاته الإدراكية ، فلا يستطيع أى منا أن يرى الأشياء على حقيقتها ، لذلك فإن الخريطة (مدركاتِنا الشخصية

المحدودة) ليست بالتأكيد هى الأرض (الحقيقة) . وعلى الرغم من أن البعض يرى عدم تناسق هذه الفكرة إلا أنها فى كل الحالات تثرى قدرتك على التعلم عندما تكتشف أن خبرة الآخرين وترجمتهم للعالم تختلف . ولا شك فى أن التصرف والعمل فى ضوء هذه الرؤية يمكن أن يثرى كل حياة الإنسان .

عليك الآن أن تفكر فى مدى فائدة هذه الفرضية لك . سبق وأن ذكرنا أنه بوضع نموذج لاستراتيجية التميز لشخص آخر ، يمكنك أن تتصرف بشكل أفضل . قد ترتبط استراتيجيات الآخرين بمهارات خاصة أو حالة ذهنية مثل (الحفاظ علي الدافعية، أو الهدوء ، أو الثقة فى النفس) ، وقد يكون الأمر راجعاً إلى أنهم - ببساطة - يرون الأمور من زاوية مختلفة . كما يمكنك أن تتشارك مع آخرين فى استراتيجيات تفوقك الخاص . باكتشاف خرائط الحقيقة للآخرين ستثرى وتزيد خبرتك الشخصية وتزداد معرفة وفهماً للأرض (أو الحقيقة) .

ابدأ بالتفكير فى هذه الفرضية فى أى موقف تجد نفسك فيه : -

- لاحظ كيف أن الناس فى حالات كثيرة يتجادلون ويصرون على أن الأسود أبيض بدلاً من محاولة تغيير وجهات نظرهم .
- تعرف أيضاً على المقولة التى تشير إلى أن المتفائل يرى نصف الكوب المملوء بينما لا يرى المتشائم إلا النصف الفارغ ، وهذا يدلنا على أن الاتجاه العام للناس هو رؤية الأشياء من خلال إدراكاتهم الفردية الخاصة .
- تتضمن تقارير شركات التأمين عن الحوادث شهادات متناقضة للشهود حول نفس الحادث ، وهذا يعكس وجهات النظر الشخصية لهؤلاء الشهود ، ويؤكد على أن " الخبرات الحقيقية " تختلف اختلافات بينة . وينطبق ذلك على عديد من أمور الحياة اليومية . فإذا لاحظت أن وجهة نظرك الشخصية حول السلوكيات والأحداث

تشكل رؤية مختلفة عن الآخرين فتذكر أن لكل منا (خريطته الشخصية عن الحقيقة) .

- لاحظ كيفية توصلنا لاستخلاصات مختلفة حين نتعامل مع نفس البيانات ، سواء كان ذلك فى اجتماعات العمل ، أو فى الحوارات الاجتماعية ، أو فى التصرفات العائلية تجاه نفس الأحداث . كل ذلك يصور لنا كيف نترجم " الحقائق " الموضوعية الواضحة بشكل شخصى .

إن كل هذه الاختلافات تحدث فى أذهاننا بشكل فردى ؛ حيث تمثل خبرات الحياة لكل منا مرشحاً غير مدرَك تمر كل المعلومات التى نحصّلها بالرؤية والسمع والإحساس من خلاله ، كما أنه يمثل حاجزاً لا يمكن تجاوزه يفصل بين الشخص و " الأرض " . وهذه المرشحات تقوم أحياناً بتحريف أو بالتقليل من شأن خبراتنا وقد تعوقنا عن تحقيق رغباتنا أو إنجازاتنا . وبمعرفة هذه القيود التى نفرضها على أنفسنا سندرك حجم الاختيارات التى لم نستخدمها ، والتى لو اخترناها لأمكننا أن نحقق قدراً أكبر من النجاح .

حاول الآن وابحث حولك عن أمثلة لهذه الفرضية : استمع إلى الحوارات فى العمل ، وكيف أن الآراء تتباين حول ما يُنشر فى الصحف أو يعرض فى التليفزيون . كما تتباين بين الدول والمجموعات العرقية والأحزاب السياسية ، أو بين الآباء وأبنائهم المراهقين . راقب كل " الخرائط " ومدى تنوعها ، وابحث عن الحقائق بدلاً من التمسك " بخريطتك الخاصة " ، واعمل على إثراء خبرتك بالنظر من زاوية أخرى .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- تذكر فرضية اليوم وحدد ثلاثة مواقف يمكن أن تنطبق عليها . وكلما تذكرت أى شىء استخدم خيالك إلى أقصى مدى ممكن سواء كان ذلك باستدعاء الذكريات أو الصور الذهنية أو كل ما يجعل الموقف قابلاً للتذكر .
- فكر فى شخص تختلف معه دائماً ، وضع قائمة بالمرشحات العقلية لكل منكما والتى تتصور أنها تؤثر على الحقائق ، مثلاً : معتقداتك وقيمك ، وتأثير الأقارب والأصدقاء ، ودرجة التعليم ، وطريقة التربية والمشاعر ... وهكذا . ولاحظ كيف أنك - وبشكل منطقى - سترسم خرائط مختلفة عن الحقيقة . ما مشاعرك الآن تجاه الشخص الذى كنت تختلف معه ؟
- الآن ... وللإعداد للغد .. حاول تحديد بعض الأهداف الشخصية التى ترغب فى إنجازها والتى قد تكون مجرد رغبات أو أمنيات أو أحلام .. أكتب القائمة ...وستعرف غداً كيف ستتمكن من زيادة فرص تحقيق هذه الأهداف .

اليوم الثانى

الحصول على ما تريد

إن هذا الفصل يغطى :

- تقنية إنجاز الأهداف .
- نموذج المراحل الأربع للنجاح .
- عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة .

بعد العرض المختصر لمنهج البرمجة النفسية اللغوية نستعرض الآن الموضوع الرئيسى له وهو " الأهداف " . هناك العديد ممن لم يتمكنوا من إنجاز أى شىء بسبب عدم تحديدهم الواضح لأهدافهم . ولكننا نعرف أيضاً آخرين يحددون لأنفسهم ـ وبشكل يومي أو أسبوعى أو شهرى ـ أهداف واضحة قابلة للقياس ويحققون نتائج مذهلة . إن قدرات هؤلاء على التركيز على أهداف واضحة قابلة للقياس هى السبب فى نجاحهم . فإذا راجعت نفسك سترى الارتباط بين نجاحك أو فشلك ومدى تحديدك الدقيق للأهداف التى كنت تسعى لتحقيقها .

إن تحديد الأهداف (أياً كان وصفها سواء كانت أحلام ، أو رغبات أو نتائج) ومحاولة إنجازها يمثل جزءاً مهماً من الخبرة الإنسانية ، فالإيجابية فى تحديد الأهداف تحقق السعادة وتمكنك من تغيير حياتك .

يرجع السبب فى نجاح كثير من كبار رجال الأعمال فى تحقيق طموحاتهم وأحلامهم إلى نجاحهم أولاً فى صياغة أهداف محفزة ساروا على هديها . إن المنظمات أيضاً يجب أن يكون لها أهدافها ونتائجها

المرجوة ـ مثل الإدارة ، ونظم التخطيط ، والميزانية ، ومراقبة الإنتاج ، إلا أن المديرين والقادة يقومون بإنجاز ما يستهدفونه هم كأشخاص ، وأحياناً ما يكون مختلفاً عن أهداف المنظمة . ويقوم الأفراد بترجمة الأهداف المصاغة بدقة إلى تحفيز وثقة بالنفس ، وإصرار ، وإلى كل الخصائص التى تقود إلى النجاح النهائى . لذلك لا نفاجأ حينما نجد أن عدداً محدوداً من الأفراد يكونون هم السبب فى نجاح مؤسسة أو شركة أو منظمة ما .

إن كتاب " هارى ألدر " (فكر كما يفكر القائد) يتضمن عدة نماذج منها قصة ذلك الشاب الذى أنهى دراسته بصعوبة وعمل فى إحدى الشركات الكبرى فى وظيفة إنتاجية وضيعة ، ولكن " رأى نفسه " مديراً للإنتاج فى سن الخامسة والعشرين . وهو يصف كيف أنه شحذ همته ورسم ونمى الصورة الذهنية والمشاعر بل والزهو بما حققه فى النهاية عندما جلس على مقعد المديرين ، وحقق فى الواقع ما استطاع أن يتخيله فى ذهنه ، واستمر على هذا المنوال (القدرة التخيلية) حتى شغل بالفعل منصب رئيس مجلس الإدارة .

فى حالات أخرى يرتبط الطموح بالشركة نفسها ، وكيف ستبدو ، وما صورتها ، حيث أدرك القائمون عليها أنها كالأشخاص لابد من تحديد أهداف لها من خلال التفكير الذهنى التخيلى . إن هذه العملية شاقة وتحتاج إلى مجهود كبير والتزام كامل لمن يقومون بها . إن توسيع آفاق تصوراتك يأتى بنتائج عظيمة قد تكون أفضل من تلك الناتجة عن زيادة ساعات العمل أو تنمية الإرادة .

تقنية إنجاز الأهداف

تمثل فكرة السعى لتحقيق الأهداف جزءًا من الطبيعة البشرية ، حيث نمتلك غريزة للإنجاز ترتبط بالتوجه الكلى لتحقيق المتعة وتجنب الألم . والإنسان يتصرف بطريقة معينة حيث يتوقع أن يستفيد من هذا التصرف ، وبعبارة أخرى نحن نتصرف لأسباب أو لأغراض معينة . وسواء عبرنا عن ذلك أم لا فإن لدينا تصور ذهنى عن النتيجة المرجوة .

وعلى ذلك فإن السلوك له غرض يتمثل فى تحقيق هذه النتيجة ، ونحن نترجم ما نقوم به بقولنا : " نحن نهدف لكذا " ونعطى هذا العمل معنى حتى بعد القيام به .

والخلاصة إن لدينا مبرر لكل ما نقوم به .

بمجرد تحديدك لأهدافك بوعى كامل وبوضوح ، كما سبق أن حددت النتائج المرجوة بنفس القدر من الوعى والوضوح ، تتوفر لك أفضل الفرص لترجمتها إلى سلوك وإنجازات .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يُبنى على أساس هذا التوجه الفطرى لتحقيق الأهداف ، وعلى الرغبة فى تحديد غرض ومعنى لما نقوم به ، وقد ثبت أن البشر يعملون ويتصرفون كأنظمة مستقلة لإنجاز الأهداف .

وبصرف النظر عما إذا كنا نسعى للحصول على شىء ، أو للقيام بفعل ، أو للتعرف على شخص ، أو حتى لمجرد الاستمرار على قيد الحياة والإنجاب ، فإن تصرفاتنا جميعاً تكون موجهة وبشكل آلى لتحقيق الأهداف . وهذا لا يعنى أن كل نشاط محدود أو صغير الحجم لابد أن يكون وراءه تحديد واعٍ للهدف ، فنحن عادة ما نتصرف بدون قصد واعٍ ، فقد نفعل شيئاً ما بدون التفكير فى : إلى أين يقودنا ذلك ؟ ولكن حتى فى هذه الحالات ـ وبدون أن ندرك ـ يكون هناك حافز أو هدف .

إن بعض الرياضيين العظماء وكبار رجال الأعمال ممن كافحوا وقاسوا فى سنواتهم الدراسية المبكرة وفى ظروف اجتماعية غير مواتية ، استطاعوا تحقيق رؤاهم الشخصية العظيمة على الرغم من عدم تحديدهم بشكل واعٍ لحوافزهم ومصادر قوتهم وطاقتهم والتزامهم .

هناك مثال آخر يوضح هذه الفكرة ، فقبل عقدين من الزمان تشارك جيل الرياضيين الدوليين فى رياضة الجمباز من روسيا ودول أوروبا الشرقية فى طموح جبار لتحقيق النجاح مستفيدين من حلمهم ورغبتهم فى الحصول على اعتراف العالم بتفوقهم . وفى مثل هذه الحالات يتحول الخيال الخصب اللامحدود ليحدث تأثيرات إيجابية تفوق قوة الإرادة التى يستطيع معظمنا حشدها . لقد عاش هؤلاء الأفراد حلمهم ، ربما بدون أن يدركوا أن لديهم هذا الحلم .

إن العديد من هذه القصص يرجع إلى أيام الطفولة وإلى أحداث وظروف فى بدايات الحياة ، أو إلى التأثر بشخص معين . وقد تبدو فى بعض الأحيان وكأنها ضربة حظ أو صدفة أو نتيجة للتمتع بموهبة اكتشاف الأشياء ولذلك فإنها تكون خارج سيطرتنا . وفى كل الحالات يجب أن نعلم أن منهج البرمجة النفسية اللغوية فيما يتعلق بمنهج تحديد الأهداف يختلف عن المناهج المثيلة الأخرى حيث يركز على ما يحدث سواء بوعى كامل أو بدون وعى .

يمكن لأى منا أن يستفيد من آلية إنجاز الأهداف ، التى تعالج كل التجارب التى نواجهها ومدخلاتها سواء كانت بوعى أو بدون وعى ، وسنتيح لك الأدوات اللازمة لاستخدام موهبتك الطبيعية وقدرتك على إنجاز الأهداف ، فى هذا الجزء والذى يليه .

نموذج المراحل الأربع للنجاح

قبل مناقشة تحديد الأهداف بشكل تفصيلى ، نحتاج إلى تحديد مكانها فى إطار تقدمك فى اتجاه التميز والتفوق . إن تحديد الأهداف - رغم بساطته - يمثل جزءاً حيوياً فى نموذج المراحل الأربع للنجاح الذى يلقى الضوء على كيفية برمجة أهدافنا الشخصية . وهذا النموذج يعزز كل أنشطة التدريب الفعال خاصة على المهارات الموجودة بالفعل ، وتتضمن المراحل الأربع كثيراً من جوانب المنهج الرئيسى للبرمجة النفسية اللغوية ، ولكن فى شكل كبسولات صغيرة :

١. اتخذ قرارات بشأن ما تريد (حدد هدفك) .
٢. افعل شيئاً .
٣. لاحظ ماذا حدث .
٤. قم بتغيير ما تقوم به حتى تحصل على نتائجك المرجوة .

عندما تقرر العمل طبقاً لبرنامج الأسابيع الثلاثة ، ستتعلم عن كل مرحلة من هذه المراحل بشكل أكثر تفصيلاً وعمقاً ، وستعرف أن هذا النموذج قابل للتطبيق على كل السلوكيات والإنجازات ، ففى كثير من الأحيان لا نفكر فى العملية ومراحلها بقدر ما نوجه أنفسنا تجاه الأهداف . وهذا يحدث بشكل طبيعى . كما أننا لا نتوجه أحياناً ناحية الأهداف الصحيحة . وإذا بدأت فى تطبيق هذا النموذج بشكل واعٍ ، فسوف تلاحظ كيف أنه ينجح فى كل أنواع المواقف .

هناك خط رفيع يفصل بين النجاح والفشل الذى يمكن إرجاعه فى هذه الحالة إلى اختصار أو فقدان مرحلة من المراحل الأربع ، أو سوء أداء الخطوات المطلوبة فى واحدة من هذه المراحل ، (مثل : عدم تحديد أهداف دقيقة ، أو عدم التعلم من الخبرة) . وعلى مدى الأيام

القليلة القادمة ستتمكن من تطوير مهاراتك ومعلوماتك لتكون جاهزاً لكل مرحلة ، ولكى تحصل بالتالى على نتائج ملموسة .

والآن سنخصص باقى اليوم للتعرف على المرحلة الأولى وهى تقرير (ماذا تريد ؟) ، أو تحديد أهدافك ، وطبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية فإن هذا يعنى دراسة " الإعداد الجيد للنتائج ".

عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة

ربما تكون قد عرفت من قبل خصائص الهدف ، وهى أن يكون :

محدداً .
قابلاً للقياس .
قابلاً للإنجاز .
واقعياً .
محدد الوقت .

إلا أن هذه الخصائص ليست وافية . فلكى نقوم بتحديد أهدافنا بشكل فعال فعلينا باتباع منهج البرمجة النفسية اللغوية فى هذا الشأن والمعروفة باسم " عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة " .

واليوم سنتناول عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة ، وكيفية تطبيقها على أهدافك الشخصية . ولن نبالغ فى أهميتها كأساس للسلوك والإنجاز الفعال . عليك التعامل مع هذه العناصر حتى تصبح أسلوباً معتاداً يتم تطبيقه بشكل دائم ، وسوف ترى أن بعض عناصر " الإعداد الجيد للنتائج " تتداخل مع الخصائص العامة للهدف ـ التى سبق ذكرها ـ بصورة أو بأخرى .

فيما يلى تلخيص لعناصر ستة لتطبيقها على أهدافك :ـ

١. صُغ هدفك بأسلوب إيجابى .
٢. ضع هدفك فى سياق .
٣. عبر عن هدفك فى شكل محدد ومتعلق بالحواس .
٤. اختر هدفاً يمكنك تحقيقه بنفسك .
٥. قيم آثار تحقيقك لهدفك بأمانة .
٦. اختر هدفاً يستحق العناء المبذول فى سبيله .

سوف نشرح لك فى هذا الجزء عنصراً تلو الآخر ، ونطرح عليك عدداً من الأسئلة كى نساعدك على التطبيق ، وهذا سيساعد على ضمان فرص النجاح الكافية لكل هدف ، وستكشف هذه الأسئلة الجوانب غير المدركة لأهدافك والتى يكون لها أهمية فى نجاحك أو فشلك ، ولا تقلق بشأن إجاباتك ـ فقط وجه لنفسك الأسئلة . قد تبدو لك بعض الأسئلة أهم من غيرها ، فإذا وجدت أن أحد الأسئلة يساعدك على تأكيد هدفك، أو يحملك على أن تغيره بطريقة ما ؛ فأعلم أنه بذلك يكون قد أدى الغرض منه . وبعد أن تتعلم اختبارات الأهداف ، ابدأ فى تطبيقها على الأهداف والأغراض التى حددتها ، حتى تصبح عادة مكتسبة لديك

نصيحة : لا تتعجل فى أداء هذا التمرين ، ودعنا نواجه الحقيقة ! فنحن لا نعيد التفكير فى أهداف حياتنا كثيراً ، كما أن الفوائد التى ستجنيها من هذا التمرين ستعوض عن الوقت والجهد المبذولين . وقد ثبت أن كثيرين قد تمكنوا من تحسين جوانب مختلفة من حياتهم باستخدام هذا المنهج لتحديد وإنجاز أهدافهم .

فإذا لم تكن قد أعددت قائمتك الأولية لأهدافك ورغباتك واحتياجاتك وأمنياتك ؛ فلتقم بإعدادها الآن قبل أن تشرع فى دراسة هذه القواعد ، لأنه عند تطبيقها على الأهداف الواقعية فى الحياة ستتفهمها بشكل

أفضل ، وسيؤدى ذلك إلى سرعة استفادتك من خلال زيادة فرصك للنجاح . بعد ذلك قم بمراجعة الأهداف التى كتبتها وأجرِ التعديلات اللازمة عليها ـ إن لزم الأمر ـ وذلك خلال تطبيقك للقواعد التى سبق ذكرها وللأسئلة وإجاباتها . فى بعض الحالات القليلة ستجد أنك تستبعد ـ تماماً ـ أحد أهدافك ، حيث إن التمسك بهدف غير قابل للتحقيق ليس من الحكمة ، فكن مستعداً لوضع أهداف جديدة ، وبعد الانتهاء من إعداد القائمة الجديدة لأهدافك سيصبح أمامك فرصة أفضل لتحقيق غاياتك النهائية بأسلوب مختلف .

١. صُغ هدفك بأسلوب إيجابى

من الملاحظ أن كثيراً من الناس حينما يُسألون عن أهدافهم ، يجيبون بأسلوب سلبى ، حيث يذكرون ما لا يرغبون فى تحقيقه ، بدلاً من الرد الإيجابى الذى يحدد ما يودون تحقيقه . لذلك يجب عليك الآن أن تحدد ما تريد بأسلوب إيجابى .

والحقيقة أن العقل يعمل بطريقة تؤدى إلى الحصول على رد فعل خاطىء تماماً إذا تمت صياغة الهدف بأسلوب سلبى ، ولتوضيح ذلك نُورد هذا المثال : كثيراً ما يصدر الآباء تعليمات إلى أطفالهم تنهاهم عن فعل ما : (لا تشترك فى هذه الرحلة ، لا تركب الدراجة : لا تخرج الآن ... لاتفعل كذا أو كذا) وتكون النتيجة أن الأبناء يفعلون دائماً ما يُنهَون عنه . إن هذا لا ينطبق على الأطفال فقط بل ينطبق على كثير من وفى مجالات عديدة ، من ذلك مثلاً : عندما يشجع مدرب حراس المرمى أحد لاعبيه بقوله : " لا تخطىء فى الصد هذه المرة " سنجد أن اللاعب فى أثناء محاولة صده للكرة يفكر فى احتمالات عدم الصد أكثر من تفكيره فى الأسلوب السليم لصدها . وفى هذه الحالة يكون التفكير السلبى هو الذى يترجم إلى نتيجة واقعة ، أى أنه سيخطىء بالتأكيد .

ما يغلب على تفكيرك ، سواء عن قصد أو بدون قصد ، ينعكس في صورة سلوك واقع .

ولكى تتفهم الفعل الذى لا ترغب فى القيام به سيكون عليك القيام بنوع من التمثيل الذهنى ، الذى قد يتضمن صورة لما لا ترغب في القيام به ، ويقوم عقلك بالتعامل مع هذه الصورة الذهنية علي أنها " النتيجة المفترضة " ـ خاصة إذا كان خيالك خصباً ـ وغالباً ما تتحول هذه الصورة الذهنية المتخيلة إلى واقع حتمى .

وعلى الرغم من عدم علمنا الكامل بكل تفصيلات العملية العقلية العصبية لكيفية إدراكنا للأشياء ، إلا أن هذا الأمر يشغل أذهان الكثيرين ، فعلى سبيل المثال : إذا ما طلبت منك عدم التفكير فى قدمك اليسرى ، سيكون عليك التفكير فى ذلك لتعلم ما الشيء المطلوب منك أن تفكر فيه ! ونفس الأمر يحدث إذا طُلب منك ألا تفكر فى محرك الطائرة ، أو فى قطعة اللحم المشوية .... إلخ .

وعندما يتعلق الأمر " بتحقيق الأهداف " ، فإن التصور السلبى الداخلى الغريزى يمكن أن يؤثر بشكل مدمر قبل أن تحاول تطبيق الأمر . فلاعب الجولف الذى يفكر فى العوائق أمام خط سير الكرة التى يضربها (سواء كانت شجرة ، أو بحيرة ، أو أعشاب كثيفة ..) سيميل لتصور تأثير هذه العوائق فى ذهنه ، ويقوم بتنفيذ " التعليمات التى يصدرها ذهنه " بشأن هذا التصور ، وفى النهاية ستقع الكرة فعلاً فى ماء البحيرة أو ترتطم بأى حائل ، ولن تصل إلى المكان المستهدف . وعلى نفس النمط فإن المخاوف المتأصلة فى النفس تميل إلى أن تظهر فى الواقع ، فى صورة تحقيق النبوءة . وهذا يؤكد أسوأ المخاوف (لقد قلت لك كذا !!) وللأسف فإن ما يتم إنجازه هو الأمر الذى كانوا لا يريدونه .

قل ما تريد فعلاً

من الطبيعى أن التفكير الإيجابى لا يتأتى بسهولة لكل شخص . إذن كيف نبتعد عن التفكير فيما لا نريد ؟ والإجابة هى : ركز فقط .. أو تخيل فقط ما ترغب فى عمله (باستحضار مشاهد أو أصوات أو أحاسيس ...) .

ويمكن أن نستفيد هنا من بعض الأبحاث الحديثة عن العقل ، فمثلاً : لا نستطيع أن نفكر بوعى فى أكثر من عدد قليل جداً من الأمور فى وقت واحد ، وعلى ذلك إذا فكرنا " بعمق " فيما نرغب فى تحقيقه بالصورة والصوت وباقى المدركات فإننا ببساطة لا يمكن أن نفكر فى شىء آخر . والحقيقة أننا حينما نستحضر صورة ما ونطلق لخيالنا العنان لاستكمال خلفيتها سينشغل فكرنا تماماً بهذه الصورة وحدها وتحتل تفكيرنا . وبهذه الطريقة يمكن أن نتغلب على الميل الطبيعى لتخيل النتائج السلبية .

خلال قيامك بتحديد أهدافك بصورة إيجابية ، استبعد تماماً أى شىء آخر ، ليس الأهداف التى لا تريدها فقط بل أيضاً أى شىء يدور حول كيفية إنجاز هذه الأهداف ، نفذ خطوة واحدة وأعطها حقها من الوقت . ركز أولاً على الهدف نفسه بدلاً من وسائل تحقيقه .

بالطبع سيحتاج هذا منك إلى بعض التدريب . ولكن دعنا أولاً نرى بعض الأمثلة الإضافية : هل تحتاج إلى إنقاص وزنك عشرة كيلو جرامات ؟ أو هل تحتاج للوصول إلى وزن معين فى زمن معين ؟ أو هل ترغب فى التوقف عن عادة الوصول متأخراً إلى عملك ، أو تبدأ فى الوصول فى وقتك المحدد تماماً كل يوم ؟ إن إعادة صياغة أهدافك لإعطائها الصيغة الإيجابية لن يحتاج أكثر من المراجعة البسيطة . إن الأسلوب اللغوى وطريقة بناء الجمل يؤثران على العقل ، بنفس الطريقة

التى تؤثر بها الصور الذهنية الحية . ويمكنك أن تستفيد من هذه الفكرة لصالحك .

جرب أن تدون عدداً من الرغبات والأهداف والأمنيات ـ بدون تفكير كبير ـ ثم راجع ما كتبت وتأكد من أنك عبرت بأسلوب إيجابى . فإذا كنت قد عبرت بأسلوب سلبى فأعد صياغتها بأسلوب إيجابى . وإذا لم تتمكن من ذلك من خلال المراجعة البسيطة فخصص مزيداً من الوقت للتفكير فيما تود فعلاً تحقيقه . وهذا فى حد ذاته يمثل لك النتيجة الإيجابية . ستندهش بالنتيجة : لقد فكرت فى أشياء كثيرة تريدها لم تكن لتخطر لك على بال ، بدلاً من الأشياء التى تريد تحقيقها .

أسئلة اختبار الأهداف

إن هذه الأسئلة ستساعدك على زيادة وضوح أهدافك والتعبير عنها بأسلوب إيجابى . فإذا كنت تجرى الاختبار مع أحد زملائك أو أصدقائك ـ فاسأله " ماذا تريد ؟ " ... إلى آخر الأسئلة. وبتكرار الممارسة ستكتسب عادة التفكير الإيجابى وهى إحدى قواعد الإعداد الجيد للنتائج .

ماذا أريد ؟
ماذا أتمنى تغييره الآن ؟
ما النتيجة المرجوة التى أرغب فى تحقيقها ؟
ماذا أرغب فى إنجازه ؟
ماذا أريد استبداله ؟
ما الذى ينقصنى لكى أتصرف بشكل مختلف ؟
هل لدى الآن نتيجة مرغوبة فى ذهنى ؟
ما النتيجة المستهدفة الموجودة فى ذهنى ؟

ماذا أود أن افعل ؟

وهكذا .. نتعود على صياغة .. أنا أريد ...

٢. ضع هدفك فى سياق

إن هذا يعنى أن تتساءل : أين ، ومتى ، ومع من أريد هذ النتيجة ؟ إن تحديد الهدف يتضمن تفصيلات أكثر من مجرد صياغته إن هدفك يمثل الحقيقة الداخلية ، أو " المسودة المتعددة الحواس لـ تصنعه " .

ما تراه ، وتسمعه ، وتشعر به داخلياً يُنبىء بما سيحدث فعلاً .

ينبغى أن تكون النتيجة التى ترغب فى تحقيقها واقعية . فلا يمكنك خداع ذهنك باستخدام صور غامضة أو مشوشة عند تحقيق الأهداف . كما أن حواس الرؤية والسمع واللمس لا تعمل جميعهاً فى فراغ بل فى سياق معين ، ربما فى عملك ، أو خلال ممارستك لهواياتك ، وقد تتضمن أشخاصاً آخرين وما يقولونه لك ، ربما فى مبنى أو فى شارع ، فإذا لم تكن على يقين من (السياق) فجرب إجابة بعض التساؤلات بشأن (ماذا ـ أين ـ متى ـ من ـ كيف ... إلخ) وتخيل فى ذهنك كل سؤال أثناء إجابتك عليه ، وسيساعدك هذا التدريب الذهنى على وضوح الصورة .

إن الشجرة يتضح معناها أكثر لو أنها محاطة ببيئة طبيعية متنوعة ، وبنفس الطريقة ستتضح " نتائجك المرجوة " بصورة أفضل لو تخيلتها فى سياق الحياة الواقعية ، حينئذ قد تكتشف أن أحد الأهداف فى أحد المواقف لا يناسبك . وعلى ذلك فإن التعجيل بتحديد أهدافك أفضل من التأجيل .

أسئلة اختبار الأهداف

ولزيادة الإيضاح ستوجه لنفسك الأسئلة التالية للتعرف أكثر على نتائجك المرجوة بوضعها فى إطارها الصحيح أى فى سياق الحياة الواقعية ، وسوف تضيف المشاعر على هذا الإطار . وإلى حد كبير ستتمكن فى هذه المرحلة من التنبؤ بنتائجك ، وتزيد من تحفزك والتزامك وتمسكك بضرورة تحقيق هذه النتائج ، وتوجه كل جهودك فى هذا الاتجاه .

إلى أين سيأخذنى التغيير ؟
فى أى إطار سأستخدم هذه النتيجة الجديدة ؟
متى أرغب فى ذلك ؟
أين أود أن يكون ذلك ؟
هل فى كل علاقاتى ؟ فى كل موقف ؟ مع من ؟
فى أى سياق قد لا تفيدنى النتيجة المحققة ؟
ما الإطار أو السياق الآخر الذى تثبت فيه هذه النتيجة فائدتها ؟
فى أى سياق يمكن أن أستخدم مهاراتى الجديدة ؟
هل أحتاج ذلك طوال الوقت ، وفى كل مجالات حياتى ؟
ما مدى طول الوقت الذى أريده للوصول إلى ذلك ؟
متى أريد أن أستفيد من هذه النتيجة ؟
هل ستتناسب مع كل المواقف ؟
أى سياق لهذه النتيجة سيمثل أهمية خاصة لى ؟

٣. **عبر عن هدفك فى شكل محدد ومتعلق بالحواس**

ماذا سترى بالتحديد أو تسمع أو تشعر عند إنجاز هذه النتيجة ؟ تخيل نفسك فى المستقبل .. بما تشعر أو تحس حيال تحقيق النتيجة ،

فمثلاً : إذا كانت النتيجة التى ترغب فيها تتضمن الحصول على سجادة ! ! فما لونها ؟ إذا كانت تشتمل على صوت آدمى فكيف كان هذا الصوت ؟ وإذا كانت النتيجة تقتضى أن تجلس على كرسى فكيف كان إحساسك وأنت جالس على الكرسى ؟ هل استمتعت به ؟ ... هذا النوع من التخيل يعدّك لبعض الاختبارات التى ستؤديها فى المرحلة التالية . يمكنك الآن البدء فى الاعتياد على عالمك الحسى الداخلى حيث تتصور أهدافك وتخلق خبراتك .

فى البداية سيكون من الصعب عليك تخيل صوراً للأشياء ، فى حين سيكون من السهل استحضار الأصوات المختلفة ومنها الصوت البشرى ، أو على العكس قد تكون الأصوات أصعب من الصور ، ولكن بشىء من الممارسة يمكننا جميعاً أن نستمتع بالعالم الثرى للأحاسيس الداخلية . ابدأ بالأشياء اليسيرة مثل تخيل شخص تعرفه جيداً .. واستمع إلى صوته .. وتذكر وقتاً سعيداً قضيته معه . وابدأ دائماً بما هو سهل ثم تدرج إلى الأصعب . اغمض عينيك وتخيل أنك جالس فى الحجرة المجاورة ، وأنك تشاهد نفسك فى الغرفة التى تجلس فيها فعلياً . أو ارجع بالفكر إلى إجازة استمتعت بها ، أو إلى شخص لطيف قابلته أو عمل أنجزته بصورة طيبة . بأى درجة من الوضوح استطعت استحضار هذه المواقف ؟

كما تعلمنا عن الذكريات ، سنتعلم قريباً جداً كيف نتخيل كل خبراتنا الجديدة ، والتى ستكون المادة الخام الغنية لنتائجك المستقبلية التى تشمل قدراتك النفسية التى لا تقدر بثمن والعناصر الأساسية لمستقبلك .

كل شىء تم صنعه أو إبداعه فى العالم حولنا بدأ كفكرة فى ذهن شخص ما .

توجه الآن إلى النتائج التى يمكن ترجمتها إلى خبرة حسية ، ونمِّ قدرتك الحسية الداخلية ، وابدأ فى الإبداع والابتكار بالمعنى الحرفى للكلمة . لن تساعدك هذه العملية على فهم وبناء الهدف فقط بل ستضبط إيقاع جهازك العصبى وستؤدى إلى تدريب الموصلات التى يحتاجها عقلك لإصدار أوامره لتحقيق النجاح المنشود . إن التمثيل الحسى الحى لنتائجك سوف ينشىء سلسلة متتابعة من الارتباطات الشرطية للجهاز العصبى ، وهذه العمليات هى التى ستوجهك من الخبرة الداخلية إلى الحقيقة الخارجية .

كما فى كل تجربة نجاح ، فإن كل فكرة صغيرة أو خاطر يثير ويولد فكرة أخرى وهكذا فى علاقة جدلية مما قد يبدو معه وكأن الأفكار تأتى من الفراغ ، ولكن الحقيقة أن أهدافك الواضحة تشكل قناة تصب فيها كل تلك الارتباطات الشرطية التى سبق الحديث عنها . وهذا بالتأكيد يدعم هدفك وغايتك النهائية ، وليس هذا فقط بل يلقى الضوء على الكيفية التى ستنجز بها هذا الهدف على طوال مسيرتك لتحقيقه . ولنتذكر معاً أن كل الأفكار السابقة نشأت نتيجة تخيل صور حسية واضحة لما ترغب فى تحقيقه .

وعند وصولك إلى اليوم السابع ستقوم بتنمية وصقل مهارات إضافية أخرى لصياغة نتائجك المستهدفة مستخدماً فى ذلك الخصائص الحسية القوية .

أسئلة اختبار الأهداف

عليك الآن أن تصوغ أسئلتك الخاصة لاستثارة خيالك ، وما قدمناه سابقاً هو مجرد أمثلة . وبالإجابة عن أسئلتك بصور ذهنية وأصوات ومشاعر وكلمات مكتوبة تكون قد توصلت إلى الشكل النهائى لمرحلة تحديد النتائج .

ماذا سأرى ، وأسمع ، وبماذا سأشعر عند إنجازى لهدفى ؟
كيف أتأكد من أننى وصلت إلى هدفى ؟
ما الدلائل التى أحتاج إليها لكى أعرف أننى أنجزت هدفى ؟

٤ ـ اختر هدفاً يمكنك تحقيقه بنفسك

الواقع أنك تحتاج إلى أن تبادر بتحديد نتائجك المرجوة وأن تحافظ عليها بنفسك ، ولا تسمح بقدر من لوم الآخرين أو الظروف على أى فشل قد يحدث . لا شك أن الآخرين فى بعض الأحيان يكون لهم يد فى ما يحدث ، وقد نشعر أحياناً بأننا لسنا إلاّ بيادق فى لوحة شطرنج كبيرة ليس لنا أى سيطرة عليها . إن الشخص المنجز الحق يتحمل كل المسئولية عن أهدافه ويسعى لعدم الاعتماد على الآخرين .

إنك لست مطالباً بتحقيق أهداف الآخرين . وعندما تختار أهدافك حددها بحيث لا ينجزها إلا أنت ، ولا بأس بأن يستفيد شخص آخر بالنتائج . قد يكون من نصيبك تحقيق أهداف أخرى للآخرين (أبناءك مثلاً) أو أهداف تعتمد على آخرين ولكن ما نتحدث عنه حقيقة هو قدر معقول من السيطرة الشخصية ـ مهما كانت دوافعك طيبة بالنيابة عن الآخرين . بينما لا يمكنك أن تحقق أهداف أبنائك بنفسك ، فبإمكانك أن تضع أهدافاً من شأنها أن تساعد ابنك على تحقيق هدفه هو بنفسه وعلى سبيل المثال : يمكنك أن تساعده فى مجال دراسته ، أو قضاء وقت أكثر معه ، أو إمداده بمبلغ صغير ليبدأ به عمله الخاص . ولتكن هذه هى أهدافك التى تسعى لتحقيقها ، وهى كلها قابلة للقياس ، وليس معنى ذلك أن تتخلى عن أهدافك إذا كانت تخص الآخرين ، ولكن فقط عليك إعادة التفكير فيها وصياغتها بحيث يكون لك فيها الدور الرئيسى .

إن تحقيق الأهداف يعنى تحقيق أهدافك أنت .

يمكنك أن تضم أهداف الآخرين لقائمة أهدافك مثل : (رئيسك فى العمل ، أو شريكك ..) ، أى أنه يمكنك تبنى هدف . ولكن لكى تحصل على نتيجة جيدة يجب أن يكون لك دور مهم فى تحقيقها .

فى بعض الأحيان قد تواجه موقف غير محسوم ، فمديرك قد يعتمد على آخرين لتحقيق أهدافه . وكما نعلم جميعاً فإن على المديرين أن يفوضوا بعض سلطاتهم لآخرين (خاصة فى المنظمات الكبيرة) ، هل يعنى ذلك أن تفشل الأهداف فى الاختبار الذى يتم لها ؟ ليس هذا ضرورى . لماذا ؟ لأنه طالما يمكنك التأثير على النتائج ، حتى ولو بشكل غير مباشر من خلال قوة مركزك أو معلوماتك أو مصادرك فيمكنك افتراض أن الهدف هدفك ، وهذا يعتمد على الظروف المحيطة .

مثال آخر يساعد على زيادة الإيضاح : لو أنك عضو صغير فى فريق عمل أحد المشروعات ، لن يكون لك السلطة فى تحديد المواعيد أو معايير حسن الأداء ولن تتحمل مسئولية النتيجة النهائية ، أما لو كنت مدير الفريق فسيكون لك السلطة والنفوذ ، كما يفترض أن تكون متمتعاً بالمهارات اللازمة لتحقيق نتيجتك المنشودة ، حتى لو كان من خلال الآخرين .

نفس الشيء يحدث حينما تقوم بإعداد تقرير يتضمن التوصيات بإجراء تغيير معين داخل منظمتك لكن دون أن تتولى أنت مسئولية التنفيذ . فى هذه الحالة يتوقف هدفك حيث توقفت مسئوليتك وسلطتك ، أى حيث لن تقوم شخصياً بتحقيقه . وقد تقوم بتأليف كتاب ولكنك لا تستطيع أن تحدد العدد الذى سيباع منه ، والمقصود هنا أنه يمكنك أن تلغى هدفاً أو تقوم بتعديله بحيث لا يتعدى الحد الذى يمكن أن يكون لك دور فيه وبشكل شخصى . اسأل نفسك السؤال

التالى : إلى أى درجة يمكننى أن أتحكم فى النتائج ، سواء بتحديد الأهداف أو تحقيقها ؟ وعند تطبيق هذا المعيار قد تحتاج إلى تخفيض تطلعاتك ، ولكنك فى النهاية ستحقق وصولاً إلى المزيد من الأهداف وذلك بالاكتفاء بالأهداف التى لديك قدر معقول من السيطرة عليها .

إن نفس الموقف يحدث فى مجال العمل الجماعى ، حيث يكون لك وحدك القدرة على تحديد المدى الذى تكون لك فيه السيطرة على نتائج الفريق . ليس من الضرورى أن تقوم بكل شىء بنفسك ، ولكن عليك متابعة إنجاز الأعمال . وهنا تسأل نفسك : هل يمكن أن أغفر لنفسى إذا ما فشل الفريق ؟ هل ألتمس لنفسى الأعذار ، وأوجه اللوم للآخرين؟ وإذا كان الأمر كذلك ، أعد التفكير فى النتيجة المستهدفة قبل العمل على تحقيقها .

هناك بالتأكيد ظروف معينة ، وليس أشخاص ، تؤثر فى هدفك ، فمثلاً : معدل الفائدة ، أو سعر الصرف ، أو مستويات أسعار السلع ، أو أسعار الأسهم ، أو الأحوال الجوية ، كل هذه العوامل تكون خارج سيطرتك .

سيطر على العناصر القابلة للسيطرة واترك ما دون ذلك .

هذا يعنى أن تحدد هدفك فى إطار قدر معقول من السيطرة . (مستعيناً بحدسك بدلاً من الاعتماد على المنطق)

أسئلة اختبار الأهداف

إن الإجابة على هذه الأسئلة ستجعل منك اللاعب الرئيسى بالنسبة لأى هدف تقوم بتحديده ، وسوف تقلل من تبريرات الفشل ، وتجعلك تشعر بالحماس والإيجابية .

ماذا سأفعل لتحقيق هذا الهدف ؟
ما الهدف الذى سبق وحققته لنفسى .. ويتشابه مع هذا الهدف ؟
ما أوجه التشابه ؟
هل من عوائق فى سبيل تحقيقى لهدفى ؟
هل فى سلطتى إجراء التغييرات المطلوبة ؟
ماذا ستعنى النتائج لى ؟
ماذا ستتيح لى التغييرات التى ستحدث ؟
ما الاختلافات التى ستطرأ علىّ ؟
كيف سأتمكن من تحقيق هدفى ؟
ما رأيى فى طريقة تحقيقى لهدفى ؟
ما الاحتمالات التى أستطيع أن أتصورها لتحقيق هذا الهدف ؟
هل أحتاج إلى أى مساعدة لتحقيق هذه النتيجة ؟
هل الأمر يعتمد علىّ وحدى أم على الآخرين ؟
ما الذى يمكن أن يساعدنى فى هذا الشأن ؟
كيف سأؤثر شخصياً على هذه النتيجة ؟
ما الذى أستطيع أن أحققه إذا ما تمت النتيجة ؟
ما قدر ما أسيطر عليه من النتيجة ؟
ما المطلوب منى عمله الآن وفوراً ؟

٥ ـ قيم آثار تحقيقك لهدفك بأمانة

عليك أن تسأل نفسك أيضاً : هل تحقيقك لهذا الهدف يترتب عليه فقدان شىء تحرص عليه وترغب فى الاحتفاظ به ؟ ويعنى ذلك أن تفكر فى هدفك بصورة أشمل ، ومن ذلك تأثير هذا الهدف على أهدافك الأخرى ، وكيف يمكن أن يؤثر على أهداف الآخرين ممن يهمك أمرهم ؟ فمثلاً : تحقيقك لهدفك المهنى يمكن أن يؤثر على حياتك

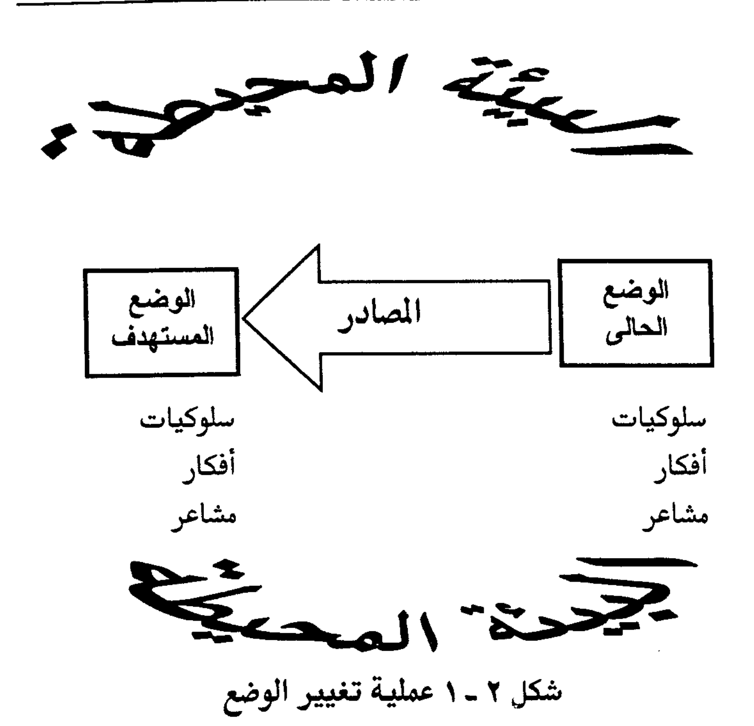
العائلية ، أو قضاء وقت أقل فى الاستمتاع بهوايتك المفضلة ، أو متع الحياة . وعلى العكس من ذلك : فتحقيق هدف الاستمتاع بمباهج الحياة قد يعنى التضحية بالترقى فى العمل إذا كان ذلك يتطلب السهر لمدة طويلة والعمل فى العطلات .

إذا رغبت فى التوقف عن التدخين مثلاً ، فلا تخدع نفسك بذكر السعادة والفوائد الاجتماعية غير المباشرة التى تحصل عليها الآن ، ولكن فكر بأمانة فيما ستخسره فى عملية استبدال التدخين بشىء آخر .

إن تحقيق النتيجة المرجوة معناه الانتقال من وضع أو حالة ما إلى وضع أو حالة أخرى . وكلا الحالتين تتضمنان (شعورك حيالهما والمزايا والعيوب الخفية فى كل منهما) كما تتضمنان جوانب خارجية ملموسة ـ مثل البيئة المحيطة بعملية التغيير (انظر اليوم الثالث) .

عليك الآن أن تمعن النظر فى أحد الجوانب الإيجابية فى حالتك الراهنة قبل أن تسعى لتحقيق النتيجة التى تحددها . وإذا لم تقم بذلك فيمكن أن ينتهى بك الأمر ـ بعد تحقيق هدفك ـ إلى أن تشعر بأنك قد خُدعت وأنك غير راض ، وأنك فى حقيقة الأمر لم تنجز شيئاً ، هذا على الرغم من نجاحك فى تحقيق ما حددته لنفسك . والبديل الآخر هو أنك حتى لو لم تنجز ما أردته ، فقد يكون مكسبك هو إيقاف الخسارة التى تحدث لك فى وضعك الأول .

يحدث فى بعض الأحيان أن تبذل قصارى جهدك فى تحقيق هدف غير مدروس جيداً وتجد أن العناصر الإيجابية التى تتمتع بها فى وضعك الحالى (والتى تتمسك بها لا شعورياً) تعمل على إعاقة تحقيق هذا الهدف ، وقد تتعجب ولا تدرك السبب فى عدم تمكنك من تحقيق هذا الهدف .



شكل ٢ ـ ١ عملية تغيير الوضع

ابحث دائماً عن طرق أخرى أفضل وأسرع وأقل تكلفة لتحقيق هـدفك المبتغى ، فإذا لم يكن هناك من سبيل لذلك ، فحافظ على المنـافع التـى يحققها لك وضعك الحالى ، واعمل على إعادة تقييم آثار تحقيق هدفك .

قيم عناصر التغيير الكلية اللازمة لتحقيق النتيجة المرجوة .

فى إطار اختيارك لقائمة أهدافك ، قد يحدث أن يكـون أحـدها غـير مدروس بشكل كافٍ ، وفى هذه الحالـة ، وحتـى إذا لم تتـأثر أهـدافك ونواياك الشخصية الأخرى ، فإن أهداف أشـخاص آخـرين ممـن تهتـم بهم قد تتأثر سلباً . فإذا وضعت هذا فى إعتبارك سترى أنـك أيضـاً قـد

خسرت ، بما يعنى أنك قد تفقد شيئاً مهماً (العلاقات الطيبة مثلاً) . لذلك لابد أن تضع مثل هذه العوامل فى الاعتبار .

يحدث أحياناً أن يصعد أحد الأشخاص السلم الوظيفى بسرعة ليرتقى أعلى مناصب المؤسسة أو المنظمة تاركاً خلفه خسائر وضحايا بلا عدد . ولكن هل فكرت فى الخسائر التى تلحق بالشخص ذاته ، خصوصاً على المدى الطويل ؟ إننا نتأثر عاجلاً أو آجلاً بتبعيات الأحداث . فلا توجد نتيجة محققة منعزلة عن باقى أمور الحياة ، ولا يمكن أن نعمل بمعزل عن كل المحيطين بنا . إلى أى مدى يمكن لشخص أن يتجاهل أو يؤثر سلباً على أهداف الآخرين فى سبيل تحقيق هدفه الذاتى ؟

إذا كنت أنت هذا الشخص فعليك أن تقرر ما إذا كنت ستتجاهل أو تضر بأهداف الآخرين لصالح هدفك أنت ، فإذا كانت النتيجة المستهدفة تعادل أو تفوق كل الجوانب الإيجابية التى تتمتع بها فى وضعك الحالى ، فلا بأس ، وإذا لم تكن فعليك بإعادة التفكير قبل الشروع فى سبيل تحقيق هذه النتيجة ـ قبل وليس بعد ـ أن ينهار عالمك (وعالم الآخرين أيضاً) .

إن الوضع النموذجى يفترض الوصول إلى وضع (مكسب / مكسب) والذى بموجبه تحتفظ بما حصلت عليه (ليس السلوك هو المقصود بل المكاسب التى أدى إليها) بينما تقوم بتحقيق بعض النتائج التى توفر بعض المنافع ، وهذه الطريقة تعتمد فى الأساس على اتباع مبادىء الإعداد الجيد للنتائج المرغوب فى تحقيقها .

أسئلة اختبار الأهداف

إن إجابتك عن الأسئلة التالية ستساعدك فى التعرف على جودة وحسن توازن أسلوبك فى تحقيق الأهداف من حيث ضمانها لاستمرار

نجاحك والحفاظ عليه . لا تستسلم سريعاً وتترك ما لديك لتحصل على هدف جديد يلمع ، ذى بريق جذاب . حافظ دائماً على توازنك ، وحاول الحصول على الجوانب الطيبة فى الوضع الحالى فى الوقت الذى تسعى فيه لتحسين مستقبلك .

هل أنا متأكد من رغبتى فى الحصول على هذا الشيء ؟
ما المكسب الذى سأحققه عندما أصل إلى النتيجة المرجوة ؟
ماذا أريد حقيقة ؟
كيف ستختلف حياتى إذا ما حققت هذه النتيجة ؟
كيف ستتداخل النتيجة الجديدة مع حياتى التى أعيشها الآن ؟
ماذا يعنى لى تحقيق هذه النتيجة ؟
هل تبدو هذه النتيجة ملائمة فى كل المواقف ؟
ما تأثيرها على حياتى ؟
ماذا سيحدث بعد تحقيقى لهدفى ؟
ما المزايا التى ستتحقق من تحقيقى لهدفى ؟
ما آثار تحقيقى لهدفى على باقى جوانب حياتى ؟
ما الشيء الذى يمكن ألا يحدث إذا حققت هدفى ؟
ماذا سيحدث إن لم أحقق هذا الهدف ؟
ما الشيء الذى لن يحدث إذا لم أحقق هذا الهدف ؟
هل هناك جوانب أخرى من حياتى يمكن أن تتأثر بالايجاب أو بالسلب بعد تحقيق هذا الهدف ؟
إلى أى مدى أعتبر هذا الهدف مهماً ؟

٦. اختر هدفاً يستحق العناء المبذول فى سبيله

فى نهاية الأمر لابد أن تشعر بأن الهدف يمثل قيمة هامة لك ، وليس بالضرورة للعالم كله أو للآخرين من حولك . ولتطبيق هذا المبدأ يلزمك أن تحدد وتتعرف على المحصلة الإيجابية لتحقيقك لهدفك .

إن هذا لا يعنى أن تختبر هدفك فى مقابل منافع أخرى ستخسرها ، وإنما فى مقابل آثار هذا الهدف على هويتك وعلى تطلعاتك طويلة المدى فى الحياة ، وهل يتلائم مع طبيعة شخصيتك ومع معتقداتك وقيمك ؟

وبدلاً من إصدار الأحكام المتعجلة ، خذ بعض الوقت فى التفكير ، وتخيل السيناريوهات المحتملة ، واحرص على التفكير المتأنى فى مزايا وعيوب هدفك وكل التبعات المترتبة على تحقيقه ، وبالتأكيد فإن بعض جوانب هدفك لن تظهر فى بداية العمل على تحقيقه ؛ فعليك أن تعتمد فى هذه المرحلة على حدسك لتغطية هذا النقص .

هناك نقطة هامة نود أن نتوقف عندها قليلاً ، إنها تتعلق بهذه الدرجة من العمق فى الدراسة ، إنك لن تقوم بذلك عند تحديدك لأهدافك فى الحياة اليومية العادية ، رغم أهميتها ، حيث تعتمد فى ذلك على العقل الباطن الذى ينوب عنك فى تحقيق الأهداف (بمعنى أنه يوجهك لتحقيق أهدافك) . وعندما تتوجه لتحقيق هدف إيجابى وذى قيمة فإن عقلك الباطن يدفعك لتحقيق هذا الهدف والتغلب على أى عوائق تعترض طريق تحقيقه .

أسئلة اختبار الأهداف

إن الإجابة على الأسئلة التالية سوف تساعدك فى اكتشاف عدم التوافق بين الهدف وبينك كشخص من حيث قيمك ومعتقداتك التى

تقود حياتك . قد لا تحصل على الإجابات بشكل فورى ، وقد تتوفر لديك إجابات لم تكن تنتظرها .

هل تستحق النتيجة المرجوة العناء الذى سيبذل لتحقيقها ؟
ما العواقب المترتبة على تحقيق هذا الهدف ؟
كيف ستختلف حياتى ؟
هل هذا الهدف يتوافق مع هويتى وتطلعاتى ؟
ما الذى سأحصل عليه بتحقيق هذا الهدف ؟
وماذا بعد ؟
وإلى أى هدف أخر يقودنى هذا الإنجاز ؟
ولأى غرض ؟

تحقيق النتائج المرجوة

لديك الآن قائمة للمراجعة تتضمن إرشادات صياغة الأهداف وتحديدها ، وقد تعدل أو تلغى بعض هذه الأهداف . ولكن ما يبقى منها يكون له فرصة كبيرة ليتحول إلى واقع . إن أسئلة اختبار الأهداف التى تم التعامل معها سابقاً ستحافظ على تركيزك وتحفيزك طوال عملية إعداد الأهداف . وسوف تتضاعف فرص نجاحك إذا تتبعت قائمة المراجعة بوعى ومخيلة إيجابية . ولا تنسَ باقى المراحل الأربع للنجاح التى تكلمنا عنها سابقاً (انظر صفحة ٢٩) .

بالاستعانة بعناصر الإعداد الجيد للنتائج يمكنك تحويل الأهداف التى تتسم بالغموض والسلبية إلى أهداف إيجابية ومحفزة ونتائج مرضية . وإذا أردنا مثالاً على ذلك ، فإنك قد تترجم رغبة غامضة وسلبية مثل : " أريد أن أتوقف عن الشعور بالفشل فى عملى " إلى نتيجة مرجوة حسنة الصياغة والإعداد يتم تحقيقها فعلياً ، ونبحث معاً : إلى أى مدى يمكن تطبيق الاختبار على هذه الحالة ؟

١. من حيث الإيجابية : أود أن أشعر بالثقة أكثر فى عملى ، وأن استخدم كل ما أملك من قدرات .
٢. من حيث السياق : خاصة فى اجتماع العاملين يوم الاثنين ؛ حينما يكون علىَّ إجراء حوار مع مدير الحسابات ومساعديه .
٣. من حيث الحواس : سوف أشعر بالثقة وأخطو باستقامة ، وسيكون صوتى حازماً ويعكس ما لدى من سلطات .
٤. من حيث تحقيقك للهدف بنفسك : سأتأكد من حسن أداء عملى بقدر ما أستطيع .
٥. قيم آثار تحقيقك لهدفك بأمانة: هل سأجنى شيئاً من إحساسى بالفشل ؟ مثلاً : هل أنا فعلاً على استعداد لتولى مسئولية جديدة تترتب على ترقية تتطلب تحسيناً فى مستوى أدائى ؟ هل سأفقد تعاطف زميلى فى العمل الذى يفتقد أيضاً الثقة فى ذاته ؟ هل يمكن أن يلحق بى زميلى فى بعض التدريبات التى أحضرها خارج العمل لتغطية بعض جوانب الضعف فى الأداء ؟
٦. اجعله هدفاً جديراً بالجهد المبذول لأجله : إلى أى مدى يرتبط هدفى مع باقى أهدافى طويلة المدى ؟ فمثلاً : فيما يختص بالعمل ، ماذا لو أن شريكى فى العمل قرر البدء فى الحملة الترويجية التى كنا نتطلع للبدء فيها بما تتطلبه من جهد ووقت ؟ أو هل أفضّل أن أستقل بعملى الخاص ؟ ومرة أخرى ؛ هل أنا مهتم حقيقة بعملى إلى هذه الدرجة ؟ ربما أحتاج فقط لشىء من التوازن بين المسائل المتعلقة بعملى وحياتى العائلية والاجتماعية التى تتطلب رعاية أكثر للتمتع بالجو العائلى والاجتماعى والترويحى .

فرضية اليوم

يصنع الناس تجاربهم الشخصية .

قارن بين هذه الفرضية والفرضية السابقة " الخريطة ليست الأرض التى تمثلها " وأعمل فكرك حول " الخبرة " وإليك بعض التساؤلات ؟ حينما تعيش أحد أحلام اليقظة ، هل تمثل الخبرة الحقيقة داخل ذهنك أم الحقيقة خارج وعيك الحالى ؟ وإذا كنت تطالع إحدى الروايات المثيرة ، هل الخبرة هى مجرد جلوسك فى مكان ما والقراءة ؟ أم أن الخبرة تكمن فى مكان ما داخل عالم الرواية التى بين يديك ؟

يبدو أن الخبرة تعتمد على ما يدور فى رءوسنا لا ما يجرى فى العالم المادى المحيط بنا ، فكما رأينا فإن خبراتنا ليست سوى رؤيتنا للعالم المادى بعد ترشيحها والتى لا نملك أى سيطرة عليها ، ولكننا نستطيع أن نفكر فيما نرغب أن نفكر فيه . وعلى ذلك يمكننا أن نصنع تجربتنا الشخصية ، ومن ضمنها أفعالنا وإنجازاتنا .

وجه إلى نفسك هذا السؤال : ما الذى يولد خبرة الحياة الحقيقية ؟ ما الذى يجعل الأشياء تحدث ؟ هل يمكن لأى شىء (مثلاً : تناول كوب من على الطاولة ، أو قذف كرة ، أو بناء دار للعبادة ..) أن يحدث بدون فكر داخلى لأحد الأشخاص بحيث تتولد لديه النيه أو الفكرة أو التصور ؟ وتشير الدلائل إلى أن معظم ما نفكر فيه كثيراً يحدث فى الواقع ، وهذا يشير بصورة ما إلى أننا نضع بأيدينا بذور مصائرنا .

رأيت اليوم أهمية تحديد النتائج المرجوة فى صورة ملموسة وبشكل مبنى على نطاق الحواس (أقرب ما يكون إلى الخبرة الحقيقية) . ضع فى اعتبارك دائماً فرضية اليوم حينما تعمل (ذهنياً ومن خلال منظورك

الشخصى) على صنع خبرتك الشخصية (الداخلية) التى تتسم بالموضوعية (الخارجية) .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- تذكر فرضية اليوم وحاول تطبيقها على جوانب حياتك وما ترغب فى أن تحققه . هل يمكنك تحديد العناصر أو العوامل التى سوف تؤثر على إنجازك المستقبلى ؟ إذا كان فى استطاعتك رؤية نفسك وأنت تفعل شيئاً ما ، وتشعر بالحماس هل يؤدى هذا إلى نتيجة واقعية ؟ هل لديك اختيارات وبدائل لحياتك فى الفترة القريبة التالية ؟ وكيف يمكن لهذه الاختيارات أن تغيرك إلى الأفضل ؟ إذا فكرتَ فى فرضية اليوم بهذه الطريقة فمن المؤكد أن أفكاراً جديدة ستظهر ، كما ستطفو إلى السطح حلول وإمكانيات ، وسوف يتكون لديك نظرة أكثر إيجابية لمستقبلك .
- ضع قائمة بكل أهدافك . وبشكل بدائى لا تفرق بين الأغراض المحددة أو تلك التى لم تفكر فيها كثيراً ، وأدرج فى القائمة أهدافاً كبيرة ورغبات قصيرة المدى لا يترتب على تحقيقها عواقب أو نتائج مهمة . كما يمكنك إضافة الأمنيات والأحلام . بعد الانتهاء من ذلك اقرأها .. وتوقف عند كل واحد منها وحاول أن تطبق عليه كل عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة التى سبق التدرب عليها (انظر صفحة ٣٠ ـ ٤٩) . وناقشها مع صديق أو زميل تعتقد أن لديه نظرة أكثر موضوعية ، إن أمكنك ذلك فقد يعلم بعض الناس عنّا ما لا نعلمه عن أنفسنا . غير أو احذف مالا يتماشى مع المعايير السابق تحديدها ، فمن الطبيعى أن تظهر بعض الأهداف الجديدة خلال أدائك لهذا التمرين . سجلها واخضعها لنفس المراحل بعد

الانتهاء ، واترك القائمة لفترة ، ثم عد إليها مرة أخرى . قد يكون ذلك غداً ، وستجد أنك استفدت من هذا التمرين وستجد أنه أعطاك مفهوماً جديداً بشأن اتجاهك وأولوياتك .

- حاول أن تتخيل أحد أهدافك وقد تحقق فعلاً . وراقب خبرتك وشعورك وأحاسيسك إزاء ذلك ، والتغير الذى حدث فى سلوكك . ولاحظ كيفية شعورك بالسعادة الشديدة بعد تحقيقك لأهدافك ، إن عملية إنجاز الأهداف فى حد ذاتها لها مذاقها الخاص من السعادة .
- راقب من حولك للتعرف على مختلف أنواع " خرائط " الواقع ، مستفيداً من كل ما تعلمته حتى الآن ومن بينها معلومات اليوم والخبرات التى تعلمتها . وتذكر دائماً وطبق ما تعلمته بالأمس . وابدأ فى التعرف على كيفية استفادتك مما تعلمته سابقاً حول الطريقة التى يفكر بها الآخرون .
- استدع نموذج المراحل الأربع للنجاح من الذاكرة (انظر صفحة ٢٩) . وفكر فى ثلاث مهارات أو سلوكيات تتمتع بها ، أو لاحظتها فى أشخاص آخرين ، تتفق وهذا النموذج . فكر فيما كان سيحدث لو أنك تجاهلت إحدى هذه المراحل .
- فكر فى هدف ترغب فى تحقيقه . يفضل فى هذه المرحلة ألا تختار هدفاً عظيم الأهمية ، بل اختر مهمة محددة أو هدفاً طالما أجلته أو فشلت فى تحقيقه . اختر هدفاً يمكن أن يتحقق بسرعة بالغة (هذا إن تحقق) ويأتى بفوائد مباشرة الآن : ابدأ فى تطبيق نموذج المراحل الأربع للنجاح والتزم (بوعى كامل) بتطبيق كل مرحلة ، ونحن على يقين من أنك ستشعر بالرضى لتحول شىء ما فى ذهنك إلى واقع حقيقى .

اليوم الثالث

معرفة حقيقة ما تريد

إن هذا الفصل يغطى :

- البيئة المحيطة بالنتيجة المستهدفة .
- دور عقلك الباطن .
- التعبير عن النتائج المستهدفة .
- تساؤلات ديكارت .
- القيم والنتائج المستهدفة .

لا شك فى أن لديك الآن عدداً من النتائج المستهدفة المصاغة بوضوح . وقد ساعدت الاختبارات التى طبقناها فى نهاية اليوم الثانى فى الفهم العام للعناصر المنطقية للنتائج المستهدفة (النصف الأيسر للمخ) ، وسنكمل اليوم دراسة بعض العناصر الشخصية (النصف الأيمن للمخ) لتعظيم النتائج التى تريد تحقيقها . (يرتبط النصف الأيمن للمخ بالحدس ، والصور ، والعقل اللاواعى) .

باستخدام منهجية " نصفى المخ " يمكنك الاستفادة بكل قدراتك المتميزة فى سبيل تحقيق أهدافك . ستتعلم مثلاً كيف توائم وتربط بين أهدافك التى حددتها وبين قيمك ومعتقداتك التى تعيش بها ، وهذا يمثل سراً من أسرار نجاح استراتيجية تقنية انجاز الأهداف . وسترى كيف تؤثر الأهداف غير المدركة (الموجودة فى العقل الباطن) على إنجاز الأهداف المحددة بوعى كامل . ومن خلال التعامل مع مثل هذه

النوعية من الأفكار ستتمكن من صياغة أهدافك بشكل أكثر وضوحاً وقوة . وهذا يعنى توفير إمكانيات أكبر لنجاح هذه الأهداف ليتاح لك الدخول فى مرحلة طلب أهداف أكثر طموحاً .

إن تقدمك على طريق التميز الشخصي يبدأ عندما تقرر بوضوح ما تريد . حتى المحاولة الأولى المحدودة لتعريف الهدف ستضاعف من فرصك للنجاح ؛ وذلك بالموائمة بين فكرك وأهدافك . إن من لا يمتلكون الموهبة الطبيعية للتوجه نحو إنجاز الأهداف يقررون أن قدرتهم على التركيز على ما يريدون تزداد عندما يطبقوا معايير الأعداد الجيد للنتائج (انظر اليوم الثانى) . إن فهم هذه المبادىء يساعدك على الإحساس بالثقة والسيطرة على الأمور .

اليوم ستقوم بتطبيق مجموعة من الاختبارات والمعايير الجديدة والهامة على الأهداف التى سبق أن وضعتها ، وعندما تضع هذه المعايير الجديدة أمام ناظريك ؛ سوف تتمكن من تحقيق نتائج جيدة ، وينطبق هذا بشكل خاص عندما تتواءم أهداف الشخص مع قيمه وهويته ، بحيث تصير الأهداف " مناسبة " للشخص . وبعض هذه المعايير من شأنه أن يكشف لك عن مفاتيح النجاح ، ويمكنك عندئذ أن تجعل من تقنية إنجاز الأهداف إحدى عادات حياتك اليومية .

البيئة المحيطة بالنتيجة المستهدفة

إن المدخل التقليدى لدراسة إنجاز الأهداف يعتمد بشكل أساسى على الخصائص العامة للأهداف نفسها والتى سبق أن تحدثنا عنها فى اليوم الثانى ، غير أن المنهج الحديث للبرمجة النفسية اللغوية يتجاوز هذا المدخل ويتخطاه إلى عنصر أكثر أهمية هو البيئة المحيطة بالنتائج المستهدفة . إن المقصود بالبيئة المحيطة بالنتائج المستهدفة فى هذا السياق هو كل العناصر التى تؤثر بشكل غير مباشر على أهدافك أو

نتائجك المرجوة ، كما تتضمن هذه العناصر أيضاً تأثير هدفك على أهدافك الأخرى ، كما يجب أن تضع فى اعتبارك الصراع أو الصدام المحتمل حدوثه بين النتائج المرجوة وقيمك ومعتقداتك وهويتك الذاتية نفسها . وذلك نتيجة للتعارض بينهما ، وفى هذه الحالة لن يكون الهدف معبراً عنك .

وهناك عنصر آخر يتمثل فى تداعيات أهدافك على من يحيطون بك وتهتم لأمرهم . فأهدافهم تؤثر على أهدافك ، وأهدافك تؤثر على أهدافهم . وفى هذا الصدد يجب أن نعلم أننا لا نحقق أهدافنا فى عزلة عن البشر المحيطين بنا ، وخاصة من لهم وضع أو إعزاز خاص . لا يمكن أن تعتبر نفسك ناجحاً إذا لم تضع فى اعتبارك مصالح الآخرين ، طالما أن هذه المصالح تؤثر عليك تأثيراً غير مباشر . وستكون قد راعيت هذا إذا أخذت فى اعتبارك العنصر رقم ٥ من عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة : " قيم آثار تحقيقك لهدفك بأمانة " (انظر صفحة ٤٣) .

وكما فى البيئة الطبيعية فإن العناصر تتكامل وتتفاعل ويؤثر كل منها على الآخر ، فرغباتنا ونتائجنا وقيمنا تتداخل وتحدث بينها علاقات تبادلية ، ونحن نلاحظ أن كثيرين لا يتمكنون من الحصول على ما قرروا بوعى كامل أن يحصلوا عليه أو يحققوه ، ويرجع هذا إلى تأثيرات قوى العقل الباطن .

كيف يحدث ذلك ؟ كما رأينا سابقاً فإن ذهنك يسعى لتحقيق الهدف الموجود على رأس القائمة التى تشغل تفكيرك ، ولأنك ـ وبوعى كامل ـ لا ترغب فى إنجاز هدف ما فإنك تفكر فى الفشل ، وبذلك سيكون (ما لا تريده) فى المقدمة . وفى نفس الوقت يظهر " هدف ثانوى " (أو هدف اللاوعى) فى عقلك الباطن ، نطلق عليه هدف إيجابى ـ إيجابى بمعنى أنه يتحقق بشكل عقلانى داخلى (على الرغم

من أنه فى العقل الباطن) . وغالباً ما تنجح فى ذلك وتصل لهدف لم تكن ترغب فيه (فى العقل الواعى) .

لنأخذ على سبيل المثال حالة شخص مريض نفسياً (سيكوسوماتى) وهو الذى تظهر عليه أعراض جسدية وعقلية معاً . حيث يلتمس ويرغب رغبة قوية فى تحقيق " هدف ثانوى " يتمثل فى جذب الانتباه أو التعاطف ، على الرغم من أن ذلك لم يخطط له وليس فى نواياه الواعية . أما فى الوعى الظاهر فإنه يصر على أن هدفه الأساسى هو أن " يتمتع بصحة جيدة " . ولكن قد تلعب قوى تحقيق أهداف العقل الباطن دوراً فى هذا المجال ، وكما نعلم أنه فى مثل هذه الحالات تكون الغلبة لهذه القوى الثانوية حينما يتعلق الأمر بالسلوكيات .

نوع آخر من الناس بعد أن ينجحوا فى تحقيق أهدافهم التى حددوها بوعى كامل ، يجدوا أن هناك أهدافاً أكبر (فى اللاوعى) مازالت غير منجزة ، وينتابهم شعوراً مفاجئاً بالهبوط من الرفيع الى التافة أو الإحساس بافتقاد شىء فى الوقت الذى يفترض فيه الشعور بالسعادة والابتهاج بالنجاح الذى تحقق . فى الحقيقة : إن ذلك يعنى أن الشخص لم يحدد ويسعى لتحقيق الهدف الصحيح ، وبشكل أكثر دقة ، لا يكون هذا الشخص قد واصل السعى للهدف النهائى وإنما اكتفى ببعض الخطوات على الطريق ، بينما تبقى خطوات أخرى كثيرة لم تتم لتحقيق هذا الهدف النهائى .

ويقول أحد كبار المديرين إنه لم يشعر بالكبرياء والفخر مثل باقى زملائه عند افتتاح مصنع كبير كان له الفضل فى تصميمه وإنشائه . لماذا ؟ لأنه عاش ورأى هذا الحدث فعلاً فى مخيلته بعد أن شغله الأمر لمدة طويلة جداً ، ولكنه الآن مشغول بتحقيق نتيجة أخرى أكبر وأعظم وتشغل خياله فى الوقت الحاضر بشكل ملح ، وعلى ذلك فإن إشباع شعوره بالإنجاز لا يكفيه النجاح الحالى ، ولكن نجاح أكبر وأعظم فى المستقبل .

في ضوء ما سبق وحتى تتعامل بشكل جيد مع تأثيرات البيئة المحيطة ؛ ابدأ بمراجعة قائمة أهدافك الأهم فالمهم والتأثيرات المتبادلة مع أهداف الآخرين ، سواء كانت تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة . وهذه المراجعة ستؤثر على تحفيزك وسلوكك ومن ثم على النجاح النهائى .

ويفضل أن تباشر هذه الخطوة قبل السعى لتحقيق أهدافك ، فمنهج البرمجة النفسية اللغوية يوضح أن ذلك أفضل من الندم عند الفشل وعدم تحقيق الهدف ، وبالإضافة إلى توفير الوقت والجهد فإن التحديد الدقيق للأهداف يزيد من فرص النجاح .

تحديد عناصر البيئة المحيطة بالنتائج

كيف يمكنك تحديد عناصر البيئة المحيطة بالنتائج ؟ يجب عليك أولاً أن تتفهم طريقة تفكيرك . لقد تعلمت ، فى اليوم الأول ، عن الخبرة الشخصية ونموذج البرمجة النفسية اللغوية ، وكيف أن كل إنسان يفكر ويتصرف بطريقة فريدة . ونتوقع أن تكون قد عرفت الكثير عن نفسك من خلال تطبيق تمارين (اختبارات الإعداد الجيد للنتائج) وإجابتك على أسئلة اختبار الأهداف فى اليوم الثانى .

إن بعض عوامل البيئة تتواجد خارج إطار شعورك ، ولكن فى حالات أخرى ، قد تحتاج فقط إلى أن تُعمل تفكيرك بأمانة فى الموضوعات . وكما رأينا فإن الأسئلة البسيطة المستفزة والمثيرة تنبهنا أكثر إلى رغباتنا وقيمنا الحقيقية ، فقد تتراءى لك فجأة آثار أهدافك عند تطبيق القواعد الست ، وربما تتكشف لك هذه الآثار فيما بعد إذا لم تفكر فى هذه القواعد .

رأينا أيضاً كيف أن عوامل البيئة المحيطة تؤثر فى الآخرين وهى بهذه الصورة تؤثر فى علاقاتك بالآخرين وليس فقط على أهدافك

المحدودة . وستبدأ فى ملاحظة تأثير بعض هذه الجوانب على نتائجك عندما تسأل نفسك أسئلة مختلفة تفكر فيها ملياً وتتأمل فى أهدافك .

إن عوامل البيئة المحيطة تُبنى على فرضيتنا الأولى التى تقول : " إن الخريطة ليست الأرض التى تمثلها " (انظر صفحة ٢٠) وخرائط عقلنا الشخصى تشكل خريطتنا ، وتحتوى خريطة كل منا على أرقى نوع من البرامج حيث أسمى مستوى لنماذج التفكير مثل القيم والمعتقدات والسمات الشخصية ، وعوامل البيئة تلك تحدث تأثيراتها على الكيفية التى تحدد بها أهدافك وتسعى لإنجازها وهذا هو مفتاح التفوق والتميز الشخصى .

تحتاج كل نتيجة تسعى لتحقيقها للتناغم والتوافق مع كل خاصية من خصائص التفكير الشخصى . كما يحتاج كل وجه من أوجه شخصيتك إلى أن يتكامل مع الوجوه الأخرى فى منظومة واحدة . وإذا لم يحدث ذلك تقل فرص نجاحك . إبدأ فى التفكير فى الطريقة التى تفكر بها ونوعية النتائج التى تريدها . وسيساعدك التمرين الوارد فى نهاية هذا اليوم (ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟ فى صفحة ٧٤) على التدريب أكثر للتعرف على ما يحيط بك ويؤثر على أهدافك وستكون هذه المعلومات الإضافية التى ستحصل عليها غاية فى الأهمية .

دور عقلك الباطن

يلعب عقلك اللاواعى دوراً فى كل ما تفعله . وعادة فإن الطرق التقليدية لتحديد أهداف العمل أو أهداف المنظمات وغيرها تتجاهل هذه الحقيقة ، ونفس الأمر عند تحديد الأهداف الشخصية فإننا نتبع الطريقة المنطقية المنظمة أو (أسلوب النصف الأيسر من المخ) . فى كل الحالات لابد أن ندرك أننا جميعاً نسعى طوال الوقت لتحقيق أهداف معينة سواء أكان ذلك شعورياً أو لا شعورياً .

يختلف البشر اختلافات بينة وبشكل خاص فى أساليب التفكير فى أهدافهم وكيفية تحقيقها ، فنجد أن البعض يميل إلى تجنب نتائج معينة بدلاً من الاتجاه لتحقيق نتائج أخرى ، وبمعنى آخر يميل البعض للتركيز على تجنب ما لا يريدون بدلاً من التوجه إلى ما يرغبون فعلاً فى تحقيقه . وهذه الطريقة فى التفكير والسلوك والتى لها سمات واضحة ومحددة يمكن أن نصفها بالنزعة " السلبية " أو النزعة " الإيجابية " .

هناك فروق أخرى تتميز بها طرق التفكير الإنسانى . فالبعض لديهم القدرة على تخيل صور حية لما يريدون ، وآخرون لديهم القدرة على استحضار المشاعر مثل الشعور بالنجاح . وأحد الفروق الهامة هو الكيفية التى نحفز بها أنفسنا .. وهكذا . كل هذه الخصائص الشخصية الفريدة لكل منا تمثل جزءاً من عملية " إنجاز الأهداف " . وتعتمد درجة النجاح هنا على مراحل هذه العملية وبشكل خاص على الرؤية الواضحة للأهداف التى نسعى لتحقيقها .

كيف تؤثر أهداف اللاشعور على سلوكياتنا ؟ إذا تذكرنا المثال الذى سبق ذكره عن كيف يركز شخص (بدون قصد) على الأغراض التى يرغب فى تجنبها . فالهدف الثانوى اللاشعورى يتصدر المقدمة و" يتحقق " . لذا نجد أن الأشخاص ـ تماماً كما فى مثال لاعب الجولف الذى لا يرى سوى البحيرة والعوائق التى تعترض طريقه ـ ينتهى بهم الحال إلى تحقيق السيناريوهات التى يبتغون تجنبها . ومن هنا تظهر أهمية العنصر الأول من عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة : " صغ هدفك بأسلوب إيجابى " (انظر صفحة ٣٢) .

من الواضح الآن أننا نحصل على الشىء الذى يغلب دائماً على تفكيرنا حتى ولو كنا نفكر فى " ما لا نريد " . يمكنك أن تطلق على " نظام التخفى " هذا : التعقل أو الواقعية ، أو الحذر أو التخوف ، أيا ما كانت التسمية . وهذا النظام يعمل بكفاءة فى تحقيق هدفك

اللاشعورى . أما عند سعيك لتحقيق الأغراض الواعية فإنه غالباً ما يقود إلى الفشل الذى قد يبدو أنه غير مبرر .

إيجاد الحقيقة بالتفكير

عادة ما نلاحظ لدى الآخرين هذه السمات العقلية للإنجاز الذاتى ، ولكننا لسنا على استعداد للاعتراف بانسياقنا نحن تجاه الأهداف اللاشعورية . والمثال الواضح هو " الامتناع عن التدخين " : إن الشخص الذى يرغب فى الامتناع عن التدخين يسعى لتحقيق هدف واعٍ ذى قيمة بالنسبة له (رغم صياغة الهدفٍ بأسلوب سلبى) ، وسيكًون عليه مغالبة تأثير الأهداف الثانوية اللاًشعورية أو " المكاسب الثانوية " ، وخاصة الاجتماعية ، التى نستمدها من التدخين ، فى مثل هذه الحالة تشكل الأهداف اللاشعورية الأقوى الهدف الذى يتوجه إليه الشخص . وأحياناً ما تفوق الفوائد الثانوية اللاشعورية - والتى قد تبدو عديدة - فى قيمتها الأهداف المعلنة . وأنت شخصياً يمكنك التعرف على أهدافك السلبية بسهولة من خلال طبيعة الألفاظ والكلمات التى تعبر بها عن هذه الأهداف ، ولكنك قد تجد صعوبة فى إمكانية تحديد أهدافك اللاشعورية (المعبر عنها فى صيغة إيجابية) والتى يمكن أن تكون سبباً رئيسياً لإخفاقك على مدى سنوات طويلة مضت .

ولكى تنجز أى عمل فلابد أن يكون لك هدف محدد . وما يتصدر قائمة أفكارك دائماً هو الذى يحدد هذا الهدف . ومن ثم ستتوجه كل سلوكياتك بشكل آلى لتحقيق هذا الهدف اللاشعورى مهما كان طريقك الذى ستحدده . وعلى ذلك فعند صياغة وتحديد الأهداف الواعية لابد أن تضع فى اعتبارك مختلف أنواع الأهداف الثانوية اللاشعورية والقوى التى تعمل داخلك والتى قد تؤثر على هذه الأهداف .

ومـا أن تـدرك هـذه القـوى اللاشـعورية وتقـيّم بأمانـة أى أهـداف لاشعورية خفية ؛ قد تقرر أن تظل فى وضعك الحـالى ـ ولـك الاختيـار ـ ولكن على الأقل لن تواجه الفشل المتكرر لأنك لم تفهم كيف يعمل عقلك الباطن . وبالاختيار والسيطرة يمكن أن تكرس جهدك للنجـاح بـدلاً مـن الفشل .

كيف تستطيع التعرف على أهدافك اللاشعورية ؟

كيف نضع أمام أعيننا قوى إنجاز الأهداف اللاشعورية ؟ إن الموقـف يشبه تعبير الدجاجـة والبيضـة ، حيـث لـن تـتمكن مـن التعـرف علـى الأهداف أو النتائج الثانوية لأنك لا تملك الوعى بها ، ولا تملـك الـوعى بها لأنك لا تستطيع أن تحددها ! ولكن لحسـن الحـظ يمكنـك التخلـى عن هـذه المعضـلة . إن مجـرد القبـول بأنهـا موجـودة ، سيسـاعد علـى خروجـها إلى دائرة الضوء ، فهناك خـيط رفيـع يفصـل مـا بـين الشـعور واللاشعور ، وبالممارسة يمكنك إجراء حوار مـع عقلـك اللاواعـى ، فـإذا نجحت فى ذلك ستكتشف فجأة أنك عرفت أشياء ما كـان يخطـر علـى بالك أن تعرفها أو قد تنسى أهم القرارات التى اتخذتها .

وعلى ذلك فعليك أن تفتح آفاق تفكيرك لإمكانية إجراء هذا الحوار ، وسوف تساعدك (العناصر الستة للإعداد الجيد للنتائج) التـى تعلمتهـا فى اليوم الثانى بالتدريج على كشف الغموض الذى قد يكتنف أهدافك . كما أن أسـئلة اختبـار الأهـداف ، والتـى يبـدو بعضـها غـير منطقـى ، ستساعدك على كشف العوامل اللاشعورية .

قد ترغب فى مراجعـة الاختبـارات الستة للنتـائج فـى وضـع مـريح يسمح لك بأن تكون فى " حالة الإنصـات الجيـد " وقـد يتـيح لـك هـذا القدرة على اختصار قائمة الرغبات الشعورية وربطها برغباتك اللاشعورية وإجراء التعديلات اللازمة باستمرار . وبهذه الحالة من الإنصـات الجيـد

ومع إعطاء نفسك مزيداً من الوقت سيتمكن عقلك من احتضان وتطوير هذه الأفكار . بعد أن تنتهى من ذلك دع هذه الأفكار تختمر فترة من الوقت ، إن الأهداف غير الناضجة والمتعجلة للإنسان لا يكون لها معنى عبر مسيرة حياته وإنجازاته الشخصية ، وبالإضافة إلى تحديد أهدافك اللاشعورية فإنك ستتمكن من اكتشاف أهداف جديدة ، لأنك بذلك تكون قد دربت عقلك (حرفياً) على التوجه إلى النتائج المستقبلية .

التعبير عن النتائج المستهدفة

تعرفت خلال الأيام السابقة على نموذج البرمجة النفسية اللغوية الذى يصف الكيفية التى نعبر بها عن العالم المحيط بنا ، ويوضح الكيفية التى تتحول بها المنبهات الحسية إلى إدراك وفهم ، وكيف تؤثر هذه التعبيرات الذهنية الفريدة على أهدافنا .

والحقيقة أنها تشكل أهدافاً لاشعورية . إن قيمك ومعتقداتك تفرض على عقلك الباطن ما ترغب أنت فى تحقيقه . والآن دعنا نرَ هذه الفكرة من زاوية أخرى ، فأفكارك المسيطرة عليك تحدد الهدف لآلية إنجاز الأهداف ، فالقيم الراسخة على الرغم من أنها لا تعكس هدفاً محدداً ، إلا أنها ستسعى للتحكم فى أنماط معينة من الأهداف . وعلى سبيل المثال فإن قيمة قوية مثل (الأمانة) تميل إلى وضع أهداف تعكس قيمة السلوك الأمين ، وقيمة الاستقلالية تؤثر الأهداف التى تعكس قيمة الاستقلال . وهكذا فإن القيم والمعتقدات توجهنا ، ويشير التوجه الذى تقودنا إليه .. إلى صورة الهدف النهائى .

إن القيم والمعتقدات تفرض ما إذا كان عليك إنجاز أهدافك الواعية أم لا . إن اعتقاداً مثل : " أنا لا يمكننى تنظيم الآخرين " سيقف حجر عثرة أمام قدرتك على إنجاز أى هدف يتعلق بتنظيم عدد من الناس . وعلى ذلك فإن القيم والمعتقدات يمكنها أن تولد دوامة من النجاح أو من

الفشل . وستحقق مكسباً كبيراً فيما لو عملت على التعرف وإعادة تحديد قيمك ومعتقداتك التى قد تعيق طريقك لتحقيق أهدافك .

وبشكل عام فإنك تحتاج إلى أن تعرف كيفية إدراك العالم بطريقتك الخاصة الفريدة (من خلال قيمك ومعتقداتك ومرشحاتك .. وخريطتك) وكيف يؤثر ذلك فى تحديد ما تريد وكيفية تحققه . وبتأملك لأسلوبك الخاص فى التفكير وقيمك ؛ ستتعرف على نفسك بصورة أفضل ، وبالتالى ستحقق أهدافك بصورة أفضل . ومن خلال التفهم الأفضل للخريطة العقلية الإنسانية سترى الأهداف التى تهمك كشخص بوضوح ، وتحدد الأغراض الرئيسية التى ترغب فى إعطائها من وقتك وطاقتك ، وبهذه الصورة توحد بين ما ترغب فى تحقيقه وبين هويتك الذاتية .

تساؤلات ديكارت

إن إحدى التقنيات التى يمكن أن تساعدك فى إزالة اللبس واستيضاح الجوانب الغامضة عند تحديدك لأهدافك هى مصفوفة أسئلة " ديكارت " التى يمكن تمثيلها فى الشكل الآتى :

النظرية	الضد
أ ب ماذا سيحدث إذا حققت الهدف ؟	~ أ ب ما الذى لن يحدث إذا حققت الهدف ؟
المعكوس أ ~ ب ماذا سيحدث إذا لم تحقق الهدف ؟	**الصورة المنعكسة بدون مرآة** أ ~ ب ~ ما الذى لن يحدث إذا لم تحقق الهدف ؟

شكل رقم (٣ ـ ١) مصفوفة أسئلة " ديكارت "

اختر هدفاً من أهدافك التى حددتها وطبق عليه الأسئلة :

- **ماذا سيحدث إذا حققت هدفى بالكامل ؟** وستكون قد بدأت فى هذه العملية فى اليوم الثانى عندما طبقت العنصر رقم ٥ (انظر صفحة ٤٣) . وخاصة عندما تصورت وتخيلت تحقيقك لهدفك .
- **ما الذى لن يحدث إذا حققت هدفى ؟** إن هذا التساؤل سيتيح " للمكسب الثانوى " أن يطفو على السطح ، ويساعدك على تحديد المنافع من السلوك الحالى التى قد تخشى فقدانها إذا حققت هدفك الجديد . وقد يكون عليك أن تفقد بعض الفوائد ، حتى ولو لم تكن قد حددتها ، (حتى إذا كنت قد حددتها ، فقد لا تكون على استعداد للاعتراف بقيمتها) . عليك أن تقرر حيث إن العملية تتضمن اختيارات . وهذا النوع من اختبار عناصر البيئة المحيطة يتطلب الأمانة ، ووقتاً كافياً للاسترخاء ، وفحص الدوافع والمشاعر بروية وبدون تعجل .
- **ماذا سيحدث إذا لم أحقق هدفى ؟** إن هذا سيؤكد التكلفة أو الألم الناتج عن إستمرارك فى نفس الطريق . واختيارك المتعمد لاستمرارك فى وضعك الحالى سيتيح لك الحافز الذى تحتاجه لإحداث التغيير .
- **ما الذى لن يحدث إذا لم أحقق هدفى ؟** إن هذا السؤال له تأثير على إرباك النصف الأيسر لعقلك . وهو يبحث فيما وراء عقلك الواعى ، ويجعل عقلك يعمل عبر قنوات عصبية مختلفة ، ويدفعك للتفكير فى الأمور بأسلوب جديد ، وينبهك إلى التفكير فى قيم وقوى لا شعورية لم تشغل بالك فى أى وقت سابق . عليك أن تجرب الإجابة على هذا السؤال معتمداً على حدسك بدلاً من الاعتماد على المنطق .

حل المشكلات والتطبيقات الأخرى

دعنا الآن نحاول تطبيق هذه الأسئلة على مثال بسيط :
" حقيقة الأمر أننى أرغب فى الحصول على هذه الترقية " .
باستخدام نموذج " ديكارت " ، نصيغ تساؤلاتنا على الوجه التالى :

- ماذا سيحدث إذا حصلت على الترقية ؟
- ما الذى لن يحدث إذا حصلت على الترقية ؟
- ماذا سيحدث إذا لم تحصل على الترقية ؟
- ما الذى لن يحدث إذا لم تحصل على الترقية ؟

إن هذا النوع من التساؤلات يتيح ظهور العديد من القضايا الثانوية ، كما رأينا سابقاً فإن السؤال الأخير ، وهو أكثرها إثارة للحيرة ، يُظهر جوانب لم تكن قد وضحت حين صياغة وتحديد الأهداف . استخدم هذه التساؤلات لفتح باب الحوار بين عقلك الباطن وعقلك الواعى ، وبهذه الطريقة ستتاح لك فرصة أكبر لرؤية حقيقة ما تعنيه النتائج لك .

إن تساؤلات " ديكارت " تنطبق أيضاً على أهداف المؤسسات والمنظمات ، فهى ـ على الأقل ـ ستتيح لك الاستيضاح بشأن الأهداف الغامضة أو المتداخلة أو غير المحددة المعالم . ومن المحتمل أن تتيح لك الفرصة لاستبصار الأبعاد المختلفة للأهداف بعيدة المدى التى تحتاج إلى وقت طويل لإنجازها .

القيم والنتائج المستهدفة

تكلمنا عن القيم فى أكثر من موضع وخاصة تلك التى تتعلق بتحديد الأهداف ، وعليك الآن أن تتعلم كيفية تعريفها وتحديدها ، وتحديد الكيفية التى تؤثر بها على الأهداف أو النتائج المستهدفة . حينئذ سترى أهدافك فى ضوء قيمك ومعتقداتك وأنماط التفكير الأخرى . وهذا سيزيد من مجالات رؤيتك وفهمك لتأثير العوامل البيئية المحيطة بك ، ثم تتوالى الفوائد ، نتيجة زيادة فهمك لنفسك . وبالإضافة إلى فهمك للقيم وتأثيراتها عليك سيتيح لك هذا القسم تحديد قيم معينة وترتيبها طبقاً لأهميتها ، وتغييرها إلى الأفضل ، إن أردت ذلك .

الفهم الكامل للقيم

أهمية القيم : وجه لنفسك سؤالاً : " ما الذى أعتبره ذا أهمية ؟ ". ستتضمن إجابتك قيم ومعتقدات عما تعتبره (أو تعلم عنه أنه) حقيقة تؤمن بها . إننا نميل إلى الاستخدام المتبادل لمصطلحى " القيم " و " المعتقدات " وكأنهما شىء واحد . والمثال التالى يوضح لك : " أنا أرى الأمانة هامة جداً " (قيمة) : " أنا أعتقد فى الأمانة " (اعتقاد) وفى بعض الأحيان يكون الارتباط المباشر محدوداً : " لا يهتم المديرون سوى بأنفسهم " (اعتقاد) ، " عليك أن تراعى مصالحك أولاً " (قيمة ضمنية) ، " يجب أن نقتلع جذور التفرقة العنصرية فى هذه الشركة " (معتقد مبنى على قيمة المساواة) .

كل منا يبنى منظومته الخاصة بالقيم والمعتقدات على مدار حياته . وتؤثر هذه المنظومة من القيم والمعتقدات ـ التى تعمل كمرشحات عقلية ـ على كل فكرة نكونها عن العالم المحيط بنا لحظة بلحظة . ومن ثم يكون لها تأثير عند اختيارنا للأهداف التى نرغب فى تحقيقها وفى

القرارات التى نتخذها . وباختصار ، فإن هذه القيم والمعتقدات توجه حياتنا وتحفز أعمالنا سواء إيجاباً أو سلباً ، وتحدد الأمور التى علينا إنجازها ، وصورتنا عن أنفسنا (هويتنا) ، وكيفية تطورنا كأفراد . وهذه القيم والمعتقدات تعمل أيضاً على تشكيل " خريطتنا الشخصية " عن العالم وعن الحقيقة .

تحديد القيم

يمكنك الآن أن تحدد العلاقة بين قيمك وأهدافك التى حددتها فى اليوم الثانى . وجه لنفسك هذا السؤال : ما الأهمية التى ستعود علىّ من هذا الهدف ؟ فى أى موقف وفى أى سياق ؟ وهذه النوعية من الأسئلة من المفيد بحثها فى كل مجالات حياتك حتى تكون دائماً على وعى وتتضح لك أهدافك ، وهذا قد يكشف عن تصارع القيم (مثلاً : ما يتعلق منها بالعمل والحياة العائلية) ، وسيظهر إلى السطح معظم ما شعرت به خلال مسيرتك . فكر مثلاً فى :

- العمل والوظيفة .
- الأسرة .
- الحياة الاجتماعية .
- الهوايات .
- المصالح والاهتمامات .
- التنمية الشخصية .
- الجوانب الروحية .

بالإضافة إلى أى جانب من جوانب حياتك . وعليك الآن أن توجه تساؤلاتك مرة أخرى ، مثلاً : ما أهمية وظيفتى كمحاسب أو طبيب أو

ممرض أو سائق أو محامى ... إلخ ؟ أو ما مدى أهمية عملى فى مؤسسة " ألف باء " المتحدة مثلاً ؟ وقد تكون الإجابة : " المركز الاجتماعى " ، أو " الأمان المادى " ، أو " فرصة لقاء الشخصيات الهامة " ، أو " مساعدة الآخرين " .. إلخ . إن إجابتك ستعكس قيمك . حاول أن تكون إجاباتك مختصرة ، ويفضل أن تكون فى كلمة واحدة ، وفى بحثك عن أكثر الكلمات تعبيراً ستفكر بعمق أكثر فى القيمة . قد تتكرر فى ذهنك كلمة واحدة ولكنك ستجد وسيلة أفضل للتعبير .

نظام انتقاء أهدافك

اسأل نفسك عن كل قيمة تتوالى على خاطرك : " لماذا اعتبر هذه القيمة مهمة ؟ " وستكشف لك إجاباتك عن قيم لم تكن فى اعتبارك من قبل . وفى نفس الوقت فإن القيم التى حددتها من قبل ستزداد وضوحاً ، وستشعر بأنه قد أصبح لديك نظام لانتقاء الأهداف وترتيبها تنازلياً من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية .... وهكذا .

أما بالنسبة للقيم فيمكنك أيضاً تقييمها وترتيبها من خلال الإجابة على السؤال التالى : " من كل هذه القيم ، أيها أكثر أهمية ؟ " وما القيمة التالية ؟ والتى تليها ؟ وهكذا . ثم تنتقل إلى سؤال آخر : " ما أوجه المقارنة بين قيمة وأخرى ؟ " مثلاً : " ما درجة الأهمية لكل من الأمانة والولاء ؟ " وستكون النتيجة ظهور قائمة مرتبة للقيم حسب أهميتها .

قد تواجهك صعوبة التعامل مع المصطلحات العامة مثل "الاستقلالية" أو " الأمن " لذا يجب عليك أن تضع السؤال فى سياق الحياة العملية لتتبين قيمتها النسبية مثل : لو أنه طُلب منى الاختيار بين وظيفة تمنحنى قدراً كبيراً من الاستقلالية وأخرى توفر لى الأمان ، أيهما

أختار ؟ ، تخيل الوظيفتين ، وإجابتك البديهية ستؤكد ما لديك من قيم . وهذا سيشحذ من قوة تفكيرك .

إن هذه القائمة من التساؤلات تصلح للتطبيق على هواياتك ، وعلاقاتك ، ... إلخ وستصبح نمطاً أساسياً في تفكيرك يساعدك على التمييز بين الغث والثمين من القيم التى ترد علي حياتك بشكل مستمر . ومهما كان طول قائمة القيم ؛ فإن عدداً بسيطاً منها هو الذى يشغل القمة ويؤثر على تحقيقك لأهدافك . وفى النهاية يمكنك التطبيق علي قيمك التى حددتها عند دراسة قائمة أهدافك (فى اليوم الثانى) بادئاً بالسؤال : هل يتماشى هذا الهدف مع قيمى التى أتبناها ؟

ما مصدر قيمك ؟

بعد قيامك بتحديد مجموعة القيم ستتمكن فى هذا الجزء من التعرف على مصادرها ، فمثلاً : هل اكتسابها كان من عائلتك أم مدرستك أم من دور العبادة أم من موقعك الجغرافى أم من مستواك المادى أم من وسائل الإعلام ، أم من أشخاص تحترمهم أو تعتبرهم قدوة ؟

وأنت بالطبع أقدر على تحديد مصادر أخرى بخلاف هذه القائمة . ففى بعض الأحيان ترتبط إحدى هذه القيم أو المثل بشخص معين (" أنا لن أنسى ما قاله .. فلان ") ، أو بزمن أو بمكان (" فى اللحظة التى حدث فيها ذلك الموقف ، قررت أن .... ") إن هذا الربط يساعد فى تحديد أى هذه القيم أكثر تأثيراً فى وضعك الحالى وفى أهدافك . ولا شك أن ترتيب ودرجة أهمية القيمة قد تؤكد الارتباط بهدفك أو عدم الارتباط به . وفى كل الحالات تمدك القيم باختيارات واسعة ، وقد تتمكن من تغييرها كما شئت . والخلاصة أنه بقدر ما تتمكن من تدعيم أهدافك وربطها بالقيم الموجودة فى البيئة المحيطة ، بقدر ما تنجح فى تحقيق هذه الأهداف .

القدرة على تغيير أهدافك

الأمر المدهش أنك تستطيع أن " تتفاوض " مع قيمك ومع الأهداف التى ترجو تحقيقها ، فمنهج البرمجة النفسية اللغوية يؤكد أهمية الاختيار . إن مجموعة قيمك ومعتقداتك التى تراكمت عبر الزمن قد تكون قد ساعدتك على تحقيق أهداف فى الماضى ، ولكن بإعادة تقييم هذه القيم ، فإنك تخلق بنفسك فرص الاختيار تتناسب مع أهدافك وقيمك الحالية . إن كل ما فى الحياة ـ سواء كان البشر أو الأشياء ـ يتغير ولا يخرج عن هذه السُنن . وبممارستك لعملية الاختيار لحظة بلحظة ، يمكن القول إنك تسيطر وتتحكم فى ما إذا كان التغيير مطلوباً أم لا ، والكيفية التى يتم بها هذا التغيير . إن احترامك للخريطة العقلية للآخرين يشير إلى احترامك لاختياراتهم فى نفس الوقت .

إن الاختيار متاح لتغيير قيمك كما تستطيع أن تغير أهدافك ، فقد تتحاور مع نفسك كالآتى : " لا يبدو أن هذا الهدف ما زال هاماً " ، ولكن " هناك هدفاً آخر أكثر أهمية الآن " أو قد تقوم بتبديل ترتيبها التنازلى ، وهكذا فإننا نجرى عملية اختيار مستمرة ما بين البدائل ويتم ذلك لأسباب عديدة قد يرجع بعضها إلى الاختلاف فى نمط الحياة مثل : الزواج أو تولى وظيفة جديدة أو تغيير مكان الإقامة أو الإصابة بمرض أو التعرض لحادث... إلخ . ولكنك تستطيع أيضاً تغيير قيمك من خلال إجراء تقييم واعٍ باعتباره جزءاً لا يتجزأ من عملية تحديد النتائج المرجوة . بمجرد أن تقوم بعملية التقييم وتجد أن أحد الأهداف أصبح قليل الأهمية ، قُم بتعديله أو بإلغائه أو استبداله بهدف آخر . أو على العكس قد تقوم بتدعيم وتقوية هدف آخر ليصبح على رأس القائمة .

فرضية اليوم

الإنسان ليس هو سلوكه .

إن ارتباط هويتنا بسلوكياتنا بطريقة مطلقة قد يؤدى إلى التصاقنا بها (" هكذا أنا ") . قد ينطبق هذا ، حتى فيما لو أن ما نفعله لا يعبر عن هويتنا أو قيمنا . وبطبيعة الحال علينا أحياناً أن نفرق تماماً بين السلوك والهوية . فعلى سبيل المثال نجد أن عبارة " لقد فشلت " تعبر عن حقيقة أو موقف ، فى حين نجد أن " ما أنا إلا فاشل " (لاحظ الضمير " أنا " الذى يعبر عن الهوية) تعبر بلا شك عن هوية المتحدث .

ومن التعبيرات الجيدة التى يمكن أن تقرب إلينا فرضية اليوم قول البعض : " أحِبّ الشخص ولكن غير سلوكياته " . إن اختلاف توجهاتنا الحياتية الطبيعية وسلوكياتنا المتغيرة تعكس اختلاف ظروفنا ومشاعرنا ونظرتنا للأمور والأشياء فى لحظة من اللحظات . ولكن أحياناً ما نتصرف تصرفات نابعة من شخصياتنا .

فعلى الرغم من تعقد تركيب هويتك وتعدد أوجهها ، إلا أنها لا تشمل الصفات سريعة الزوال والمتعلقة بالسلوك اللحظى . وبهذه الصورة يمكنك أن تفرق بين شخصك وسلوكك ، فعلى الرغم من أنك مسئول عنها ، إلا أنه ليس عليك أن تجعلها مطابقة لهويتك . وفى كل الحالات يمكنك تغيير كل منهما : نظرتك لنفسك أو تصرفاتك .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- تـذكر فرضـية اليـوم ، وفكـر فـى بعـض الأمثلـة لأقـوال أو لمواقـف اتخـذتها ولا تعتـبر ضـمن إطـار سماتـك الشخصـية . وتـذكر أيضـاً الأوقات التى وسمت فيها شـخص مـا بسـمة معينـة نتيجـة سـلوك معين واحد فى لحظة ما .
- اختر ثلاثة من قائمة أهدافك المعـدة جيـداً مـن اليـوم الثـانى وطبـق عليها تساؤلات " ديكارت " ، وخلال ذلك لاحظ شعورك تجاه كل هدف (هل ما زال كما هو ؟ هل فكرت فى تغيير هـذا الهـدف ؟) وتوقع دائماً زيادة وضوح الرؤية والإدراك الأفضل لأهدافك .
- اختر جانباً من جوانب حياتك وابـدأ فـى تطبيـق مـا تعلمتـه اليـوم لتحديد وترتيب قيمك الرئيسية .
- اختر هدفاً واحداً من هذا الجانب من حياتك ، وادرس كيفية تـأثره بكل قيمة علـى حـدة ، ومـا مشـاعرك تجـاه ذلـك ؟ وحـدد كيفيـة تحقيقه ؟
- عُد مرة أخرى إلى أهدافك ، لترى ما مشاعرك تجاه كل منهـا وهـل تغيرت ؟ ثم جرب إعادة ترتيبها طبقاً للأهمية . فمن المفيد أن تقـوم بهـذا التمـرين الـذهنى مـع التركيـز علـى الأهـداف ذات الأهميـة الخاصة ، واستمتع بهذه الخاصية الجديدة وحاسـة السـيطرة علـى حياتك وعدم فقدان الغرض .
- اقض بعض الوقت فـى تخيـل هـذه الأهـداف أو النتـائج المرجـوة ، واسعَ لرؤيتها ، وسماعها ، ولمسـها كمـا لـو أنهـا تم إنجازهـا فـى الحقيقة . وحـاول أن تعيش السعادة والمتعة والمنافع المتحققة . بهـذه الصورة تكون قد بدأت طريقك لتشكيل مستقبلك الخاص .

اليوم الرابع

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الآخرين ؟

إن هذا الفصل يغطى :

- التواؤم .
- بناء التواصل من خلال التواؤم .

يُعَد التواؤم والإنسجام مع الآخرين أحد عناصر النجاح الأساسية فى كافة أوجه الحياة . فإذا كانت وظيفتك تعتمد على التفاعل مع الآخرين مثل : إدارتهم ، أو الاعتماد عليهم فإنك ستحتاج إلى هذه القدرة للتواصل الإنسانى ، التى نحتاجها جميعاً فى مجالات الأسرة والعلاقات الاجتماعية ، ونطلق على هذه المهارة " التواصل " وإذا تمتعت بتواصل جيد مع شخص آخر ، فأنت توفر الظروف الملائمة لتبادل الفكر والخواطر سواء من خلال بيع وشراء ، أو تفاوض ، أو إجراء مقابلات أو استشارات ، أو أى شكل أخر من أشكال العلاقات .

إن التواصل الجيد لا يتضمن فقط " ما نقول " أو ما نتلفظ به ، أو الإيماءات التى نبديها ، بل يتضمن جوانب أخرى أكثر تعقيداً ليست كلها بالضرورة مما يمكن ملاحظته . إن التواصل يحدث أحياناً بمنتهى اليسر وبشكل طبيعى ، ويوصف هذا النوع من التواصل الإيجابى بأنه " الكيمياء " حيث تنشأ العلاقة الجيدة بين شخصين فى لحظة . أو قد تلاحظ العكس فى أحيان أخرى وهو ما نطلق عليه " الكيمياء السلبية "

وهنا قد تجد لزاماً عليك عدم الارتباط بهذا الشخص ، ولكن الضرورة قد تتطلب استمرار الاتصال (كما فى العائلة أو العمل) .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يساعد على ترشيد وصقل مهاراتك فى التواصل بما يتيح لك السيطرة أكثر على علاقاتك ونتائجها . ففى كثير من الأحيان نشعر باستمرار علاقة طيبة مع أحد الأصدقاء الحميمين ونعمل على دوام هذه العلاقة ، ولكن فى ظروف أخرى كثيرة نحتاج إلى ما توفره لنا أدوات " منهج البرمجة النفسية اللغوية " لإنشاء وبناء " التواصل الجيد " فى مواقف لم يكن ليتوفر فيها بناء هذا التواصل الجيد .

إن مهارة بناء التواصل الجيد ستمكنك من دعم أهدافك التى حددتها خلال اليومين السابقين . وهذا الدعم يتمثل فى قدرتك على إبداء وجهة نظرك ، والتأثير فى الآخرين ، والقدرة على الإقناع لتغيير موقف ما . بالإضافة إلى تطبيق عناصر الإعداد الجيد للأهداف الواردة فى اليومين الثانى والثالث ، فإن ممارسة مهارات التواصل الفعال ستساعدك على التعامل بشكل أفضل مع الغير وتحقيق المزيد من الأهداف .

التواؤم

نحن نتوجه تلقائياً لنحب أشخاصاً يشبهوننا . ونشعر بالراحة تجاههم ، وبالتالى نتواصل معهم بشكل أفضل ، ومن ثم يحدث نفس الشىء من جانبهم ، وعلى ذلك فإن التواصل الفعال يشمل على التوافق والتواؤم . وكل من يتوافر لديهم هذه القدرات يميلون إلى انتهاج تصرفات متشابهة فى كثير من المواقف .

ستعرف اليوم كيف تنشىء هذا النوع من التواصل والتواؤم مع الآخرين . ويمكنك أن تبدأ فوراً فى استخدام مهارات بسيطة فى هذا المجال ، لكن بعض المهارات الأخرى المتقدمة تحتاج إلى التدرب كى

تشعر بعائدها . إن الآلاف من دارسي منهج " البرمجة النفسية اللغوية " قد استفادوا واستمتعوا بتطوير مهاراتهم للتواؤم ، وازدادت قدراتهم على إنشاء تواصل جيد مع من يتعاملون معهم .

ولتحقيق الفائدة المرجوة عليك أن تعرف أولاً عوامل نجاح أو فشل التواصل ، التي تنطوى على قدر من الوعى أو " الحساسية " تجاه نفسك أو الطرف الآخر . هذه المهارة يتم التعبير عنها فى منهج البرمجة النفسية اللغوية بأنها " مهارة لاشعورية " وهو ما يمكن أن نلاحظه فى سهولة ويسر تصرفات البعض وتفوقهم . ويعتمد مجال التواصل الإنسانى بشكل خاص على مهارات تبدو فى ظاهرها مواهب فطرية . ويمكنك أن تلاحظ ذلك فى مجالات البيع والتفاوض والاستشارات أو المهارات الأخرى التى تظهر خلال عملية الاتصال ، غير أن اكتساب هذه المهارات يبدو عملاً بالغ الصعوبة . إلا أن المهارة اللاشعورية ، مثل أى مهارة أخرى (قيادة السيارة مثلاً) تتأتى بالممارسة ، ومن ثم فإن تحقيق التواصل المستمر يعنى ممارسته . طبقاً لنموذج المراحل الأربع للنجاح الذى ورد فى اليوم الثانى .

إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر لك فرص اختيار أفضل جوانب السلوك ، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين ، والتى تسلكها حين تتواجد فى موقف ما ، وذلك بدلاً من ترك الأمور للصدفة اعتماداً على المهارات اللا شعورية التى قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور ، والتى قد لا تكون مناسبة للموقف وتنطوى على قدر من الوعى أو " الحساسية " تجاه نفسك أو الطرف الآخر . ومثلما يحدث فى قيادة السيارات يمكنك اتباع العادات السليمة لتحل محل العادات السيئة . قد تتصور للحظة أنك ستفقد مهارات معينة وسيقل مستواك ، ولكن على المدى الطويل سيتميز أداؤك بفاعلية أكبر .

لاشك فى أن تمتعك بمهارة التواصل البناء سيفيدك كثيراً ، ليس فقط فى مجال عملك ، بل ستتأثر رؤيتك للأهداف التى تختارها ، وخاصة تلك التى تتعلق بالآخرين ، ومكمن السر هو التواؤم . والخلاصة أنك تستطيع أن تقيم التواصل الناجح من خلال تحقيق التواؤم فى مجالات عديدة ومن ذلك :

١. الناحية الفسيولوجية ـ من خلال القوام والحركة .
٢. الصوت ـ ودرجته وسرعة الكلام وخصائصه الأخرى .
٣. أسلوب اللغة والتفكير ـ مثل اختيار الكلمات وطريقة عرض الأفكار (التى نميزها من خلال النظر والسمع واللمس) .
٤. المعتقدات والقيم ـ ما يرى الآخرون أنه هام وحقيقى .
٥. الخبرات ـ البحث عن اهتمامات مشتركة فى الأنشطة والمصالح .
٦. التنفس المنتظم الهادئ يساعد على مواقف التواصل .

بناء التواصل من خلال التواؤم

إن كل هذه المهارات السابقة سنقوم بالتعرف عليها تفصيلاً ، وكل على حدة ، وبتعمق مناسب يوفر لك فوراً إمكانية التطبيق فى حياتك اليومية . لاشك فى أن لديك الآن رغبة فى مزيد من المعلومات عن التواؤم .

أولاً : تذكر دائماً أهمية الهدوء والاحترام ، فلا تغير من طبقة صوتك أو من اعتدال قوامك بشكل مفاجئ ، وقلل من الإيماءات المتكررة بشكل آلى ، وقم بأى تغيير بشكل تدريجى على أن يكون ذلك بصورة لطيفة ، ولا تستخدم وسائل الاتصال غير اللفظى (لغة الجسد) لجذب نظر الآخرين ، وحاول من جانبك أن تساعدهم على القيام بدورهم فى التواصل لا شعورياً . فلا تحتكر بناء التواصل من جانبك بل اشكرهم

حتى لا تحصل على رد فعل عكسى ونتيجة سلبية . وعلى الرغم من ضرورة أن تكون تصرفاتك واعية فى بداية الاتصال ، إلا أنها ينبغى أن تصبح أكثر طبيعية وتلقائية بالتدريج . تعامل باحترام مع الطرف الآخر باعتباره شخصية متفردة ، وخاصة إذا وضح أن طباعه وسلوكياته مختلفة عن طباعك وسلوكك .

ثانياً : عليك أن تبدى احترامك لجسدك ، فلدينا جميعاً طرق مختلفة فى الوقوف والجلوس والتحرك ، وبالتأكيد فإن ذلك يختلف من شخص لآخر . وفى بعض المواقف قد تشعر بعدم الارتياح وينعكس هذا على حركتك ، وهذا الشعور سيلاحظه الطرف الآخر ، وستجد صعوبة فى التحكم فيما تبديه من تململ لأن هذا يمثل خروجاً على تصرفاتك وصفاتك المعتادة . وهذا التغير يلاحظه أكثر الأشخاص الذين يعرفونك جيداً . فإذا فقدت سيطرتك على هذا التململ فإن محاولتك لبناء التواصل ستمنى بالفشل . والنصيحة هنا أن تحافظ باستمرار على الوضعية التى تريحك وأن تتصرف بشكل طبيعى بما تمليه عليك شخصيتك ، وهذا لا يعنى أنك لا تستطيع التواصل ، ولكن فقط عليك اختيار السلوك المريح والطبيعى للتواصل بشكل كامل أو جزئى على الأقل .

١. أوضاع الجسم والتواؤم

يميل الأشخاص الذين تتصف علاقاتهم بالود إلى اتخاذ نفس وضعية الجسم حينما يضمهم موقف اتصالى ، لاحظ مثلاً : شخصين يتحدثان بود ، وغالباً ما ستجد أنهما يتخذان تقريباً نفس الوضع ، ومن الغريب أن تجد أن الزوج والزوجة يتشابهان بعد مرور فترة طويلة على زواجهما .

ولا يقتصر الأمر على وضعية الجسم ، بل يميل هؤلاء إلى التماثل فى الإيماءات والطريقة المميزة فى السلوك ، فمثلاً قد يميل كل منهما بجسده للخلف مسنداً رأسه إلى يديه المتشابكتين ، أو يتواجها وأيدى كل منهما مفتوحة على الطاولة ، أو أن الأيدى أو الأرجل مثنية أو ممدودة أو متقاطعة . ويحدث هذا بصورة طبيعية غير متعمدة . لماذا ؟ بمجرد الاستغراق فى التواصل فإن تركيز كل طرف يكون على الشخص وعلى مضمون الحديث أكثر من مراقبة الحركات الخارجية للجسم ، ويمكن من خلال قياس مدى التشابه فى هذه المظاهر التوصل إلى مدى قوة أو ضعف التواصل بين هؤلاء الأشخاص . والأهم من ذلك هو قدرتك على الاستفادة من هذه المعرفة لتدعيم تواصلك ، ومن ذلك :

- اجلس أو قف بنفس صورة الشخص الآخر واسند بظهرك بنفس طريقته أو اسند رأسك كما يسندها على أحد الجوانب كى تماثله .
- افرد يديك أو رجليك أو ضعهما متقاطعتين ، وتحرك بنفس الأسلوب الذى يتحرك به الآخر .
- أظهر نفس الإيماءات بيديك أو بوجهك أو بجسدك .

التواؤم الجزئى

يحدث التواؤم بشكل تدريجى متصاعد ، فأنت لن تستطيع أن تتوائم فوراً وتتماثل مع كلٍ حركة للشخص الآخر ، فابدأ فقط بجانب واحد ـ طريقة الوقوف مثلاً ـ وبعد ذلك الزاوية التى تتخذها الرأس ، وتقاطع الساقين ، وتشابك الذراعين وحركاتهما والإيماءات ، والصوت من حيث الارتفاع أو النغمة .

إن مهارات التواؤم تشكل سلسلة متصلة متكاملة ، وجميع مكوناتها قابلة للتطوير ؛ لذلك عليك أن تبدأ بتعلم المهارات إن لم تكن لديك أو

صقلها فى حالة معرفتك بها ، وفى كل الحالات فإن هذه الخبرة قابلة باستمرار للتطور والتحسن .

إذا جلس شخص ما أو وقف بطريقة مميزة خاصة به ، راعِ أن تكون محاولتك للتواؤم الجزئى مع وضع الجسم محدودة ، بحيث لا تحتاج إلى أن تحاكى تماماً حركات هذا الشخص لإنشاء التواصل والمحافظة عليه . وهناك حالات لا يفضل فيها التواؤم الكامل ، بل يستحسن أن يتم التواؤم فيها بشكل جزئى محدود :

- فى البدايات الأولى للتواصل : حيث تستكشف مدى التواصل المطلوب .
- عند إحساسك بعدم الارتياح للخروج عن طبيعتك الشخصية ، كما رأينا سابقاً .
- خلال مواجهتك لشخص منفعل : تنعكس انفعالاته على حركات جسمه وتصرفاته .
- إذا كانت حركات الطرف الآخر خارجة عن المألوف ؛ وحاولت التواؤم بتكرار ذلك .
- إذا نجحت فى إنشاء بداية تواصل جيد ، وترغب فى المحافظة عليه .
- فى بداية تطبيقك لأسلوب التواؤم الجزئى .

ماذا عن تعبيرات الوجه ؟ عندما يتحدث شخص ما وفى نفس الوقت يرفع حاجبيه ، ويغمض عينيه ويحركهما بطريقة معينة ، ويضم شفتيه ، فإن هذا الشخص لن يشعر بالارتياح إذا تواصل مع آخر له ملامحٍ جامدة كلاعبى البوكر ممن لا تظهر مشاعرهم على وجوههم أبداً ، بل يتوقعون شخصاً مشابهاً لأسلوبهم فى التعبير . وعليك فى هذه الحالة عدم المغالاة فى التماثل ، ولكن عليك أن تحافظ على التواؤم

بحدود طبيعية . إن قدراً معقولاً من التواؤم أفضل من عدم التواؤم إطلاقاً .

هناك حركات جسمانية طبيعية وظاهرة مثل تشبيك الأيدى والأرجل ، إنها تتيح فترة زمنية للتواؤم حتى تبدو وكأنها طبيعية . وعموماً يمكنك استخدام مجموعة متنوعة من مهارات التواؤم الجزئى ، مثلاً : إذا كان الطرف الأخر ضاماً ذراعيه على صدره فاكتفِ بوضع ساق على الأخرى ، وإذا كان الطرف الآخر واضعاً إحدى يديه فى الأخرى فضع إحدى يديك فوق الأخرى وإذا كان ممسكاً بكأس ماء ، فقد تنقر بقلمك على المكتب ... وهكذا . والخلاصة أنه غير مطلوب منك تكرار حركة بحركة إذا ما اكتفيت بمرحلة التواؤم الجزئى .

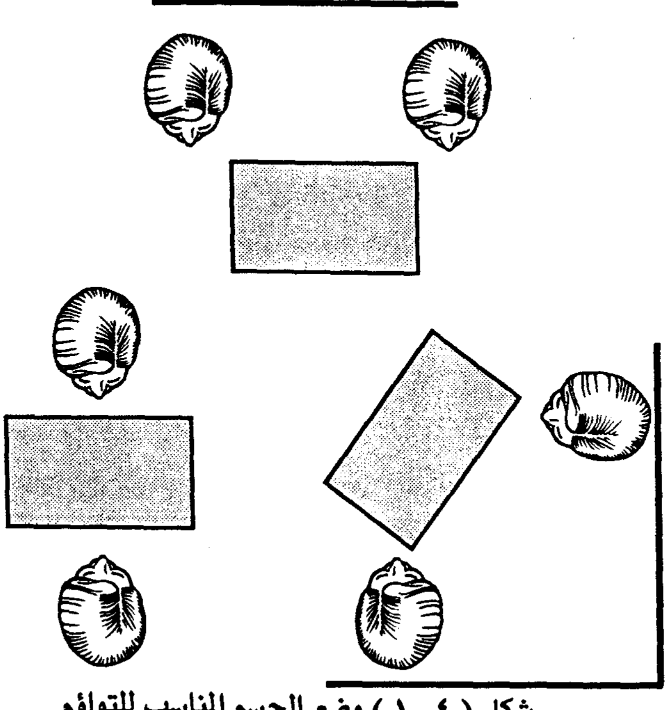
إن مجالات التواؤم ومكوناته قد تتم على مستويين من التماثل فى حركات الجسم : كلى ودقيق (ماكروا و ميكرو) . وبعض هذه المكونات يستلزم منتهى الدقة فى الملاحظة .

التواؤم فى الإطار الكلى

بالإضافة إلى التواؤم مع وضعية الطرف الآخر ، فكر أيضاً بشأن وضعيتك بشكل عام ، فى إطار الغرفة التى تجلس فيها مثلاً ، أو بوضعك بالنسبة للأثاث ، أو وضعك بالنسبة للطرف الآخر . على سبيل المثال : فقد يجلس الطرفان فى مواجهة بعضهما عبر طاولة ، أو على مقعدين متقابلين ، كما لو أن شخصاً يجلس فى مواجهة المرآة . وعلى عكس ذلك قد يجلسان جنباً إلى جنب ينظران فى نفس الاتجاه (على الأريكة مثلاً) وهو ما يتيح التماثل فى الإيماءات وطريقة الجلوس . وهذا الوضع الأخير يوحى بتوحد الغرض والتواصل الجيد وهو ما يمكن التعبير عنه حرفياً بأنك : " نجحت فى اجتذاب الطرف الآخر إلى جانبك " .

ولكن فى نفس الوقت ستقل فرصة التواصل البصرى ، وبالتالى ستقل ملاحظة التعبير غير اللفظى ، وفى هذه الحالة يمكنك تعديل زاوية اتجاه مقعدك كى تواجهاٍ نفس الاتجاه ولكن مع إتاحة فرصة أفضل للتواصل البصرى . (مثلاً عند دراسة نفس الورقة أو الوثيقة) .

لاشك أن استخدام السبورة البيضاء ، أو اللوحة الورقية القلابة ، أو صورة معلقة يساعد على تركيز الانتباه وإيجاد حالة من التواصل الفعال . وتتحقق نفس النتيجة إذا استخدمتما نفس الورقة لكتابة أفكاركما وتوضيحاتكما عليها ، وفى هذه الحالة أنتٍ تحقق نوعين من التواؤم (النفسى والجسمى) ، وهو ما يتحققٍ أيضاً عند تناول الأقلام المخصصة للسبورات لرسم شكل هندسى مٍثلا ، وهذه الأشياء البسيطة يمكن أن تحقق تلاقى الأفكار ولنتذكر معاً أن التواصلٍ يعنى التقارب بين الأشخاص ليس فقط بالمعنى المادى ولكن المعنوى أيضاً .



شكل (٤ ـ ١) وضع الجسم المناسب للتواؤم

هناك بعد آخر يشير إليه : اختلاف ارتفاعات المقاعد ، أو الحوار بين شخص واقف وآخر جالس ، أى الاختلافات النسبية فى المستويات ، وهذا قد ينجم عنه تفسيرات خاطئة تؤثر على التواصل الفعال الذى يعتمد على التساوى بدلاً من الاستغلال أو السيطرة . فإذا كان الطرف الآخر يتحدث إليك متحركاً هنا وهناك بينما تجلس أنت فى أحد المقاعد الصغيرة فى آخر الحجرة ، فأمامك أحد خيارين للحفاظ على التواصل الجيد : إما أن تواكبه فى تحركه ، أو على الأقل تقف وتشترك معه فى الحوار : إن كل الملاحظات السابقة تشير إلى أهمية مراعاة كل الأبعاد سواء تلك المتعلقة بالمكان ، أو بالشخص وتعبيراته اللفظية وغير اللفظية .

التواؤم الدقيق

وبالإضافة إلى أن التواؤم له درجات فإن أنماط التواؤم لها أيضاً درجات . فالتواؤم الدقيق مثلاً يتضمن التغيرات الطفيفة فى حركات الجسم ، وعلى الرغم من أن هذا يتطلب مهارة عالية فى الملاحظة إلا أنه يمكنك من تكوين تواصل قوى مع من تريد . فعند ملاحظتك الدقيقة لشخص ما سترى العديد من (اللوازم) البسيطة المتكررة التى تتيح لك الاستفادة فى دعم التواصل . وخلال هذه المرحلة لا يستشعر كلا الطرفين تصرفاتهما التلقائية ، وخاصة على هذا المستوى الدقيق ، إلا أن التواصل يتحقق تماماً باللمسة السحرية .

لكن يجب أن نحذر عند اتباعنا لبعض هذه الطرق ، حيث قد تبدو للطرف الآخر وكأننا نتحايل أو نتصنع ، وفى هذه الحالة يكون من المفيد التدرب مسبقاً على هذه المهارات ، فإذا حدث مثل هذا المحظور فلابد أن تكون قد نسيت أو خالفت القواعد التى شرحناها ، أو

تجاوزت تصرفك الطبيعى المريح ، أو نسيت أهمية البساطة فى التصرف واحترام الآخرين .

ماذا عن التواصل مع شخص آخر لديه علم وخبرة بكل هذه المهارات التى تحدثنا عنها ؟ هذا ما يحدث لكثير من رجال البيع أو المفاوضين . لقد أثبتت الخبرة أن هذا الطرف الآخر سيحترمك لحسن أدائك ، ويقدر مهاراتك للتواصل الجيد بشدة . لكن ما نود أن نؤكد عليه هو أن التواؤم لا يعنى الاستغلال ، ولكن التفهم الجيد للطرف الآخر لتحقيق فوائد متبادلة للطرفين .

٢. التواؤم الصوتى

قد تجد التواؤم الحركى مستحيلاً أو غير مناسب لموقف معين . (اتصال تليفونى مثلا) ، وهنا يكون لعوامل مثل درجة ارتفاع الصوت ، أو سرعة أو بطء الكلام ، أو النغمة أهمية كبيرة فى عملية الاتصال . وقد أثبتت البحوث أن هذه الصفات تلعب دوراً أكثر أهمية من مضمون الحديث . وبقدر ما تتماثل مع هذه الجوانب لدى الطرف الآخر بقدر ما تنجح فى تكوين التواصل الجيد . عليك إذن أن تبذل بعض المجهود لتحقيق ذلك .

والجوانب التى عليك ملاحظتها بالنسبة للصوت هى :

- درجة الارتفاع ـ هل يتحدث الطرف الآخر بهدوء أم بصوت عال ؟
- معدل الحديث ـ مدى السرعة أو البطء فى الحديث .
- الإيقاع ـ هل يمكنك تتبع تناغم معين فى الجمل المستخدمة ـ أم أن الطرف الآخر ينطق الكلمات بشكل متقطع ؟
- طبقة الصوت ـ حادة أم غليظة ؟

- درجة الوضوح ـ هل الصوت واضح أم مضغم ويحتاج لمجهود لتتبعه ؟
- نبرة الصوت ـ ما المشاعر التى يعكسها الصوت ؟
- قدرة التعبير ـ هل يستخدم الطرف الآخر تعبيرات مميزة أم مصطلحات عامة تقليدية ؟

مرة أخرى ، ابدأ بالتواؤم مع خاصية واحدة من خواص الصوت ثم أضف خاصية أخرى وهكذا .. ولا ينسيك هذا متابعة المحادثة الجارية. وبشكل ما فإن التواصل يتشابه مع الرقص الغربى حيث تتم أية تغيرات فى الحركة ببطء وبشكل طبيعى . وتذكر دائماً ألا تشرد بعيداً عن إطار تصرفك الطبيعى المريح .

تجنب محاولة التواؤم مع اللهجات المحلية أو الاستخدامات المجازية التى تعتمد على الأمثال الدارجة ، حيث أن الشخص الآخر قد يفسر ذلك على أنه نوع من السخرية ، وراعِ دائماً مستوى السن (فهناك فرق بين التخاطب مع شخص كبير والتخاطب مع طفل) وكذلك درجة الرسمية أو عدم الرسمية فى الحديث .

٣. التواؤم اللغوى والفكرى

لعلك بدأت فى ملاحظة مدى الاختلاف والتباين فى الأساليب والسلوكيات خلال عملية التواصل الإنسانى فى الحياة اليومية ، وستلاحظ أيضاً التباين فى أسلوب التفكير . إن التواؤم مع أسلوب شخص ما يمثل أقوى عناصر التواصل ، وكما رأينا فى اليوم الأول عند الحديث عن نموذج منهج البرمجة النفسية اللغوية ، أن الأسلوب الذى نفكر به مستخدمين حواسنا الثلاث الأساسية يعكس كيفية استخدام هذه الحواس ظاهرياً .

حاسة الإبصار

إن من يعتمدون أكثر على التفكير القائم على التصور يميلون أكثر إلى استخدام لغة تصويرية سواء فى الكلمات أو الجمل مثل : (لدى صورة عن الموضوع الآن) أو (دعنا نحدد تصور كامل للموضوع) ، ويمكنك بناء التواصل الفكرى بنفس الأسلوب ، بتصور ما يتحدث عنه الشخص الآخر والتعبير بكلمات تشير إلى " نفس الحاسة " التى تميزه (والتى تعرف فى منهج البرمجة النفسية اللغوية باسم " الكلمات الدالة " .

حاسة السمع

بنفس الطريقة فإن هناك كلمات دالة على تفضيل استخدام هذه الحاسة ، فمثلاً : (أنا أسمع ما تقول) ، (وقع هذه الكلمات طيب على أذنى) إن مثل هذه التعبيرات تشير إلى التواصل الفكرى المعتمد على حاسة السمع ، وبالتواؤم مع الكلمات والتصرف بناء على نوع الصوت ستبدأ بالتفكير بطريقة الطرف الآخر والتوحد مع أسلوبه بمجرد أن تتحدث لغته .

حاسة اللمس

يميل بعض الناس إلى استخدام الكلمات التى لها علاقة باللمس أو الإحساس مثل : (قاربنا على الإمساك بأطراف المشكلة) ، (الأمور تسير بانسيابية) ، ابدأ هنا بالإحساس بطريقة تعبيرهم واستخدم نفس تعبيراتهم ، وسيكون لذلك تأثير إيجابى على التواصل معهم . لمزيد من المعلومات عن الكلمات الدالة عن الحواس المستخدمة فى أسلوب التفكير ، أنظر الفصل السادس .

٤ ـ التواؤم مع المعتقدات والقيم

يمكن أن يتضمن التواؤم من أجل التواصل الفعال القيم والمعتقدات ، التى ناقشناها فى اليوم الثالث . وهذا الأسلوب غالباً ما ينجح فيما لم تُفِدْ فيه الطرق السابقة ، كما يحدث عندما تجد شخصاً لا يتعاون فى موقف جماعى (مثل اجتماع أو دورة تدريبية) . إن القيم المتأصلة تشكل أهمية كبيرة للناس ، ومن خلال التواؤم معهم تكون قد فتحت الباب المناسب . فمثلاً : يمكنك إبداء الإعجاب بقيمة يتبناها آخرون (وهى قيمة يعقدون لها الاجتماعات أو يتدربون عليها) وبموافقتك على هذه القيمة فأنت لم تُضيع أى وقت حيث إنك تواءمت مع قيمة يتبناها الآخر وهذا يوفر فرصة طيبة للتواصل . ومن ذلك قيم عدم الإسراف أو عدم التحيز لزميل مشارك ، أو إنجاز العمل من خلال آخرين .... إن إيجاد القيم المشتركة (مثل قيمة الاعتراف بحقوق الإنسان) يساعد على خلق التواصل الفعال والمحافظة عليه .

لاشك فى أن المشاركة فى القيم العامة والاعتقادات الإيجابية مثل : " العدالة " و " عدم الانحياز " و " الأمانة " و " الكياسة " كل ذلك يساعد على تحقيق التواصل المبكر الذى يمكنك أن تبنى عليه مستخدماً مهارات التواصل غير اللفظى وأنماط التواؤم الأخرى . وكما رأينا فى مثال التدريب السابق يكون هذا مفيداً فى المواقف الاتصالية الصعبة مثل : الوساطة بين طرفين ، وتقديم المشورة ، والتفاوض مع آخرين . بمجرد أن تجد أساساً مشتركاً للتفاهم ، سيكون هناك فرصة لتطبيق المهارات الأخرى بسهولة ويسر .

٥. تواؤم الخبرات

إذا تواجد فى مكان ما محاسبان ، أو طياران ، أو ممرضتان ، ستجد أن تواصلاً فعالاً قد بدأ فى الظهور . وهذا ما يحدث عندما تلتقى بغريب يتصادف أن يكون من بلدك ، أو درس فى نفس معهدك الدراسى أو كليتك ، إن ما يحدث هو أن خبراتكما أو (خرائطكما) ستتقاطع مع بعضها البعض ويكون هناك مصالح مشتركة أو أوجه تشابه فى شأنٍ ما .

يمكنك أن تستخدم هذا المبدأ ـ وبشكل أوسع ـ عند مقابلة مجموعة عشوائية من الناس ، ستلاحظ على الفور الجوانب المشتركة التى تربط البعض دون البعض الآخر . وباستخدام مثال الدورة التدريبية تجد أن كل المشاركين يمرون بالآتى :

- قيادة سياراتهم للحضور إلى هذا اللقاء .
- مواجهة نفس الطقس .
- التخلى عن القيام بأعمال هامة أخرى .
- إنهاء أعمالهم قبل الخروج من المكتب .

حتى ولو تكونت لديهم جميعاً خبرة مشتركة تتمثل فى : " كلنا ضحينا بيوم عمل من أجل حضور هذا اللقاء ، لذلك دعونا نعمل بجدية للاستفادة " وهذا التعبير كافٍ لتكوين أساس جيد للتواصل الفعال الذى يمكن البناء عليه لتحقيق لقاء ناجح ، ولابد هنا أن تضع فى ذهنك أوجه التشابه المحتملة ، وإعطاء إيماءة بموافقتك فى كل مرحلة من مراحل الاتصال ، خصوصاً عند بناء التواصل . فإذا كان الاجتماع لفترة

قصيرة بين شخصين يمكن إيجاد عوامل مشتركة فى الخبرات ، وإحدى الوسائل هى التعليقات المناسبة مثل :

- كلانا لديه أمور أخرى كثيرة مطلوب إنجازها ، لذلك دعنا ننتهى من أداء هذا العمل بسرعة .
- سنحقق (أنا وأنت) فوائد من هذا العمل ، لذلك يمكننا التوصل إلى اتفاق سريع .
- أنا أشعر بالحرارة فى هذا المكان ـ هل يمكننى فتح النافذة ؟ ـ هل ستزعجنا أية أصوات آتية من النافذة ؟ (لاحظ أن هذه التعليقات أوجدت نوعاً من المشاركة فى الخبرات ووفرت بدء التواصل) .

مرة آخرى ، فإن التشابه فى الخبرات العامة أو التوحد فى الغرض يساعد على بناء التواصل الفعال .

إن مندوبى المبيعات يستخدمون هذه المهارة كثيراً ، حيث يلاحظون ـ بسرعة ـ مصالح وأسلوب حياة العملاء . قد يلمحون صورة أو تمثالاً فى مكتب أحد العملاء يكون بمثابة المفتاح ، أو يقومون بالدراسة المسبقة للرياضة المفضلة لهذا العميل وهواياته . وعادة ما تظهر أرضية مشتركة من الخبرات حتى ولو كانت غير محددة الملامح ، فمثلاً : صديق مشترك ، أو زميل ، أو قد تتذكر موضوعاً طريفاً شاهدته فى التليفزيون ، ومن خلال رد فعل الشخص الآخر يمكنك ملاحظة اهتماماته ، والناس عادة يرغبون فى التحدث عن اهتماماتهم ، فقط لو أنك أتحت لهم الفرصة .

٦. طرق التنفس والتواؤم

تعلمنا ملاحظة الحركات الجسمانية البسيطة ومدلولاتها وكذلك الإيماءات ، ولعله من المفيد أيضاً أن تعرف أن هناك أنماط عديدة من طرق التنفس ، وهذا يتيح فرص إضافية للتواؤم . وهذه الخاصية بالذات تحتاج إلى التدرب لملاحظة خصائصها ، فخلال المحادثة وتوجيه نظرك إلى عينى الطرف الآخر ستلاحظ إيقاعاً معيناً لارتفاع وانخفاض أكتافه مع كل شهيق وزفير . قد تتمكن من اتباع نفس الإيقاع فى تنفسك ، وهذا يساعدك فى السيطرة على حالتك النفسية ويمكنك من المحافظة على التواصل .

لديك الآن رصيد كبير من الطرق التى تمكنك من بناء التواصل والتقارب من خلال التماثل فى أى نوع من أنواع الاتصالات . يمكنك استخدامها جميعاً فى وقت واحد ، ولكن النصيحة التى نقدمها لك هى استخدام أسلوب واحد ثم الآخر وبعد الإتقان يمكنك أن تضيف ثالث وهكذا ، بعد أن تتأكد من أنك أصبحت معتاداً على الأول والثانى .

وخلال فترة قصيرة ستعتاد على هذه المهارات وتؤديها بشكل طبيعى ، وتذكر ألا تتعجل ، فإن مهارات التواصل لا تتأتى إلا بالتكرار . ركز على ما تستطيع أن تفعله لا على ما تعرفه ، وسيكون هدفك من أداء هذه المهارات تلقائياً وبدون تفكير ، وستكون لديك هذه الموهبة الطبيعية التى تحتاج فقط إلى صقل وتطوير .

فرضية اليوم

معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه .

إن التدريب التقليدى على الاتصال يركز على الرسالة والوسيلة التى تنتقل بها وكل تقنيات التحدث والتقديم والعرض ، ولكنه يُغفل النتائج ، وهى فى واقع الأمر ما نحتاج لتحقيقه . إن دراسة لغة الجسد (أو الاتصال غير اللفظى) تفسر معنى حركة أو إيماءة . ولكن مهما كان نوع الاتصال فإن لم يتحقق لك ما تستهدفه منه فإنك تضيع وقتك ومجهودك . إن مجرد نظرة صامتة ، إذا ما حملت معنى ومفهوماً مشترك بين الطرفين تشكل عنصراً هاماً فى الاتصال . ولهذا السبب يعطى منهج البرمجة النفسية اللغوية اهتماماً كبيراً لدقة الملاحظة الحسية . لديك الفرصة الآن لدعم تفوقك وتميزك من خلال إتقان ما تعلمته هذا اليوم والأيام السابقة .

لقد اتضحت أهمية التواؤم نظراً لتأثيرها الفعال على التواصل الإنسانى الذى أكدت كل الأبحاث قدرته على بناء وتطوير علاقات بناءة ونتائج هامة . وطبقاً لفرضية اليوم فإن الاتصال الفعال لابد أن يركز على رد الفعل الذى يحدثه . وهنا نؤكد مرة أخرى على التركيز على ما تجيد عمله لا ما تعرفه ، ولكن لا تتجمد بحيث لا تضيف جديداً كل مرة إلى ما تفعله وتنسى ما تريده . ما الذى أريد تحقيقه من هذا الاتصال ؟ هل أريد أن أعطى معلومات للطرف الآخر عن شيء ما ؟ أم أهدف للتأثير عليه ؟ هل هو اتصال فى مجال قضاء الوقت ؟ هل أرغب فى إحداث صدمة للطرف الآخر ؟ ... إلخ . ولكى يتم ذلك بشكل جيد يجب أن تضع نفسك مكان الطرف الآخر ، وتتخيل تأثير الكلمات والوسائل والسلوكيات عليه . ويعنى ذلك أن تجتاز " خريطتك " إلى " خريطته " . وهذا المدخل يساعد على التقارب ويقودك بالتالى إلى نتائج ناجحة للتواصل الجيد .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- ابدأ فى تطبيق خطوات التواؤم ، ولاحظ تأثيرها على التواصل مع الطرف الآخر . ابدأ بتجربة إحدى المهارات ، ثم أضف إليها مهارة أخرى ، ثم بالتدريج حاول تجربة المهارات جميعها . جرب أولاً ما يتعلق بالصوت ، ثم الإيماءات ثم الكلمات الدالة ، ثم الخبرات المشتركة . ابدأ اليوم وستتطور مهاراتك بسرعة ، وستتعجب : كيف لم تتمكن سابقاً من ملاحظة هذه الخصائص حتى فيمن يحيطون بك وتعرفهم جيداً ؟!
- تذكر فرضية اليوم وفكر فى ثلاثة أمثلة من خبراتك تنطبق عليها هذه الفرضية . استدعِ محاولات الاتصال التى لم تنجح فى إتمامها بشكل مُرض ، أو على العكس ، تذكر موقفاً تصورت أنك لم تتواصل فيه بشكل جيد لكنه جاء بنتيجة مرضية (فى لقاء أو مقابلة للعمل على سبيل المثال) ، ما السبب فى تقديرك لهذا النجاح ، ما الذى لن تفعله اذا تكرر الموقف ؟
- عُد إلى الأهداف التى حددتها فى اليوم الثانى وخاصة تلك التى تتضمن علاقات ومهارات اتصالية . وما الذى تعلمته اليوم ويمكن أن يفيدك فى إنجازها .

اليوم الخامس

أساليب الاتصال الفعال

إن هذا الفصل يغطى :

- " معايرة " العلاقة .
- المجاراة والقيادة .
- عدم التواؤم .
- بناء العلاقات .
- التواؤم والتناسق .

سوف تتعرف اليوم على المزيد حول التقارب والتواصل ، وكيف يمكن " معايرته " ، وكيف يمكنك تغيير سلوكيات الآخرين من خلال مجاراتهم ثم قيادتهم ، وستعرف أكثر عن بناء التواصل فى المواقف الجماعية ، ومتى وأين يحدث عدم التواؤم .

معايرة العلاقة

بمجرد أن تبدأ فى ممارسة وتطبيق الأساليب المختلفة للتواؤم التى عرفتها فى اليوم الرابع ؛ يمكنك تحسين مهارات التواصل إلى المستوى الذى ترغب فيه . وكما يتم بناء التواصل فإنك تحتاج لمعرفة ما إذا كان هذا التواصل موجوداً أصلاً ، وإلى أى مدى . ولقد ركزنا أيضاً على

أهمية الملاحظة الدقيقة (قوة الملاحظة الحسية) حتى يتسنى لك اكتشاف وقياس (معايرة) مدى التواصل .

لقد تمت استعارة مصطلح " المعايرة " من العلوم الهندسية لاستخدامه فى إطار منهج البرمجة النفسية اللغوية للإشارة إلى الطريقة التى يتم بها ملاحظة ردود الفعل الدقيق وقياس التغيرات اللحظية للآخرين ، حتى تتمكن ـ إن لزم الأمر ـ من التعديل من سلوكك أو تصرفك فى كل موقف . وهذا يتشابه مع ما عرفناه فى اليوم الثانى بـ " مرحلة الملاحظة " فى نموذج المراحل الأربع للنجاح .

تحتاج " المعايرة " إلى كثير من التدريب والممارسة ، وقد تبدو فى البداية مستحيلة ، فكيف ستتمكن من ملاحظة كل هذه الأمور فى وقت واحد ؟ ولقد تعرفنا فى اليوم الرابع على بعض الزوايا التى يمكن أن ننشىء من خلالها التواصل ونحافظ على استمراره : (أوضاع الجسم ، والصوت ، واللغة ، وأسلوب التفكير ، والمعتقدات ، والقيم ، والخبرات ، والمصالح ، وطرق التنفس) ، وسنقدم لك الآن أربعة طرق إضافية تستفيد منها فى إنشاء وتطوير التواصل .

١ ـ الأحاسيس الداخلية

قد يتكون لديك إحساس بأن التواصل قد تم مع الشخص الآخر ، ويعتمد هذا على مهارات الحدس والمسئول عنها " النصف الأيمن من المخ " والتى قد تَضْمرُ إذا لم تستخدم بشكل منتظم ، وبالممارسة ستتعلم أن تشعر بهذه الأحاسيس الداخلية . وهذا يتطلب شيئاً من المخاطرة ، حيث قد يكون رد فعل هذا النوع من المهارات مجافياً للمنطق فى بعض الأحيان . إن أحاسيس النصف الأيمن من المخ أو " كيمياء التواصل " قد لا تنجح فى نقل حالة ما بصورة واضحة . لذلك عليك باختيار موقف تكونِ درجة المخاطرة فيه محدودة ، لتجرب هذه المهارة .

٢ ـ التغيّر فى لون البشرة

لاحظ التغيّر فى لون بشرة الشخص الآخر ، وهو تغيّر طبيعى يحدث فى مواقف مختلفة مثله مثل كل التغيّرات الفسيولوجية التى تعرفنا عليها فى اليوم الرابع ، ولا يمكن التواؤم مباشرة مع هذا التغيّر ، ولكن ، باستطاعتك " معايرة " درجة التغيّر ومن ثم التواؤم مع الحالة التى تدل عليها ، فعلى سبيل المثال : يمكنك تحقيق التواصل إذا تواءمت مع الحالة المزاجية للطرف الآخر ـ سواء كان منفعلاً أو مفعماً بالحيوية والنشاط ، أو جاداً أو سعيداً ـ أو تواءمت مع التغيرات التى تلاحظها على لون بشرته ، ومن الدلائل الأخرى المشابهة : سرعة التنفس (انظر صفحة ٩١) ، وحركة الشفتين ، واتساع حدقة العين ، وحركة عضلات الوجه . وكل هذه الاشارات البسيطة التى تستلزم قوة ملاحظتك .

٣ ـ التعليقات التلقائية

يميل الناس أحياناً إلى إخبارك عن مشاعرهم تجاه الاتصال ، ويكون من الخطأ تجاهل ذلك والتركيز على الدلالات الخفية فقط . استمع إلى الآخر وهو يعلق بجملة إيجابية مثل : " أنا أوافق " ، " هذا صحيح " ، " هذا أكيد " ، " نحن على نفس الموجه " ، " لابد أنك قرأت أفكارى " ، فكل هذه التعبيرات تشير إلى حدوث تواصل قوى ، وعليك أن تنتبه لذلك سواء فى المواقف الرسمية أو غير الرسمية .

٤ ـ القدرة على القيادة

إذا ما بدأ الطرف الآخر فى اتباع بعض حركات جسمك ، أو أدائك ، أو اللغة التى تستخدمها ، فمعنى ذلك أنه يسعى لمجاراتك ، وأنك أنت الذى تقود . والجزء التالى يبحث تفصيلاً فى هذه الجزئية .

المجاراة والقيادة

يمكنك من خلال عمليتى المجاراة والقيادة بناء التواصل والمحافظة عليه بل تستطيع أن تحدث أية تغييرات فى سلوك الآخرين . وبالنسبة لمنهج البرمجة النفسية اللغوية فإن مصطلح " المجاراة " يعنى التواؤم مع وضع معين ، ومن ذلك معدل الكلام وسرعته ، والإيماءات ، وحركات الجسم ، ويلاحظ هنا أننا لا نقوم بعملية " المماثلة اللحظية " ، لأن المجاراة التى نقصدها هى عملية طويلة المدى ومهارة استراتيجية وليست تكتيكية كما لو أنك فى سباق للعدو للمسافات الطويلة : فإنك فى المراحل الأولى تجتهد لتظل بجوار المتسابق الأول . وعلى سبيل المثال : عندما تكون مشتركاً فى مفاوضات هامة ؛ تحتاج إلى التواؤم الفكرى لتدعم به التواؤم فى المجالات الخاصة الأخرى مثل : الصوت ، والإيماءات ، وطريقة الجلوس . وهذا يتطلب منك التفكير فى خبرات مشتركة ، وقيم ، ومعتقدات ، كما أوضحنا فى اليوم الرابع .

أما مصطلح " القيادة " فهو يلى المجاراة ، وعلى ذلك فإنك بالتدريج تبدأ فى تغيير سلوكك بطريقة تجعل الشخص الآخر يسعى إلى مجاراتك ومتابعتك لتدعيم التواصل معك ، وبمجرد حدوث ذلك فإنك تبدأ فى إظهار الاقتناع وإبداء التعليقات ومن ثم التأثير ... إلخ . وبذلك تتوفر لك كل فرص تحقيق أهدافك أو نتائجك المستهدفة .

تستطيع من خلال المجاراة والقيادة أن " تعاير " أو تقيس مدى التواصل الذى حققته من حيث المستوى ومدى العمق ، وقد تحاول إجراء تغيير طفيف فى سلوكك لترى رد فعل الشخص الآخر ، فإذا استمر فى مجاراتك وقام بنفس نوع التغيير ، فلا شك أن قيادتك لعملية التواصل ممتازة ، وإذا لم يجاريك فعليك العودة مرة أخرى إلى تصرفك المعتاد حيث يدل ذلك على عدم تأثره بقيادتك ثم حاول مرة أخرى .

يمكنك أيضاً قيادة مشاعر الشخص الآخر أو طريقة تفكيره أو وجهة نظره تجاه قرار معين . فمثلاً : إذا كان الوضع الجسمانى للطرف الآخر يعكس حالة نفسية غير طيبة ، فسوف ينعكس هذا عليك إذا كنت فى مرحلة " المجاراة " ، ولكن باتخاذك وضعاً جسمانياً نشيطاً يمكنك أن تؤثر عليه ، ويتم ذلك بالتدريج تجاه الوضع الإيجابى ، حيث إنك فى هذه الحالة " تقود " لتغيير الوضع الجسمانى للطرف الآخر ومن ثم مشاعره إلى وضع أكثر إيجابية .

استخدام أسلوب المجاراة والقيادة مع النماذج الصعبة من الناس

عادة ما تنطبق مبادئ التواؤم على كل المواقف حتى تلك التى لا توحى بالتواصل الناجح . فالتواؤم يفيد فى تحقيق التواصل الذى تحتاجه لإحداث التغيير .

وتفيد هذه المبادئ للتعامل مع شخص غاضب أو مستاء حيث إن من يشعرون بهذه المشاعر يعبرون عن ذلك بتعبيرات لفظية حادة ، وتحركات جسمانية سريعة وانفعالية . إن التعامل مع هذا الموقف طبقاً للفهم العام يكون من خلال اتخاذنا لموقف هادئ وبالتالى محاولة تهدئته ، غير أن ذلك يمكن أن يزيد بل يشعل مشاعره المهتاجة (على الرغم من أن بعض علماء النفس يؤيدون هذا الأسلوب) . إلا أن الموقف

الصحيح من وجهة نظرنا يبدأ من خلال تواؤمنا مع مشاعر الطرف الآخر وتحركاته (بقدر معقول) وفى الوقت المناسب نبدأ فى قيادته تجاه النتيجة المستهدفة .

وحتى ينجح هذا الأسلوب فأنت تحتاج أولاً إلى محاكاة الشخص الآخر (على الأقل لدرجة معينة) فى ما يفعله من تعبيرات : فإذا كان يتحدث بسرعة فعليك أن تتحدث أنت أيضاً بسرعة ، وإذا كان يستخدم يديه بكثرة ، فاستخدم أنت أيضاً يديك للتعبير ، وهكذا حتى يشعر بتعاطفك معه ، وأنك مهتم به ، وهكذا وبوعى كامل تحقق التواؤم خطوة بخطوة وبدون اتخاذ موقف مضاد لتعبيرات الطرف الآخر .

أما فى حالة المواقف المتطرفة ، فستجد أن التواؤم الجزئى هو الأسلوب الأنسب ، وهو ما عرفناه فى اليوم الرابع ، وعلى ذلك فابدأ الخطوات الأولى للتواصل من خلال التواؤم ثم التدريج إلى وضع القيادة . وذلك من خلال التغيير التدريجى لعنصر واحد من التعبيرات غير اللفظية مثل : الحركة ، أو الصوت ، أو الجلوس ، أو الوقوف ساكناً ، بحيث يكون هذا التعبير سهلاً ومساعداً على توفير فرص أكثر للتواصل .

حافظ دائماً على هدفك (الذى قد يكون هو نفس هدف الطرف الآخر - إذا كان لتحقيق مكسب / مكسب) . وتذكر دائماً فى مثل هذه المواقف المتطرفة أن تتواؤم - فقط - بالقدر الذى يتيح لك القيادة بعد ذلك .

تطبيقات على التواؤم والقيادة

يمكن الاستفادة من مبدأ المجاراة والقيادة فى عديد من المواقف ومنها :

- مساعدة من تقوم باجراء مقابلة معه على الهدوء .
- تهيئة العملاء لاتخاذ موقف إيجابى ، والاستعداد لشراء سلعتك .
- تهدئة عميل أو موظف متوتر .
- ملاطفة رئيس غاضب .
- التعامل مع وفد يتفاوض مع شركتك أو مؤسستك .
- تخفيف حدة موقف متوتر .
- فى حالة رئاستك لاجتماع ، لتوجيه الإطار العام لمجرى الاجتماع .
- التعامل مع شخص فقد عزيزاً .
- نقل خبر غير سار .
- التعامل مع طفل شديد النشاط .
- رفع الروح المعنوية لفريق رياضى .
- التحكم فى مسيرة مفاوضات شاقة .
- حث شخص متحفظ وغير متواصل للانفتاح والحديث .
- السعى لإقناع الطرف الآخر بشيء ما .
- تغيير الحالة النفسية لشخص ما إلى وضع أكثر تقبلاً للتواصل .

فى كل حالة من الحالات السابقة ، عليك أن توجه لنفسك سؤالاً : ما الجانب الذى يمكننى أن أبدأ به عملية التواصل مع الآخر ؟ هل هو أوضاع الجسم وحركاته ، أم طبيعة الصوت ، أم القيم والمعتقدات ، أم الخصائص الأخرى ... ؟ وأيها يحقق هدفى من التواصل ؟ وهذا بالطبع يختلف من شخص لآخر ، ويعتمد على الحالة الذهنية الحالية للشخص والتى تسعى لتغييرها إلى حالة أخرى من خلال عملية الاتصال . فمثلاً قد تحتاج لتهدئة شخص " مفرط التوتر " لإيجاد فرصة للحوار الثنائى والتواصل فى الاتجاهين ، أو ـ على العكس ـ تحتاج إلى حث شخص " سلبى " ودفعه للمشاركة .

ولنأخذ مثالاً آخر : لو أن عليك أن تتعامل مع نزيل فى الفندق الذى تعمل به ويتصف بالعصبية ، وهو ما يحدث كثيراً فى الفنادق . لمواجهة هذا الموقف تشير المدارس التقليدية للاتصال بأن تأخذ من جانبك موقفاً هادئاً وتتحدث ببطء ولا تنفعل .. وهكذا ! ! ولكن الحقيقة غير ذلك ، فكلما ازداد موقفك هدوءاً ازداد انفعال العميل وغضبه واستثارته . ونحن نعلم جميعاً كيف أن الموقف بين الزوج والزوجة مثلاً يتعقد حين يكون أحدهما منفعلاً ويلاقى من الطرف الآخر بروداً وهدوءاً.

إن مبدأ التماثل يعنى أن تشارك الطرف الآخر فى عالمه الخاص . لذلك عليك أن تتواءم (حتى ولو جزئياً) مع حالته أو وضعيته الجسمانية ، أو حركاته ، أو مستوى صوته ، أو سرعة الحديث ،... إلخ . قد تظل متابعاً فى مكانك هادئاً ، مسنداً رأسك للخلف ، عاقداً يديك على صدرك ، فى موقف يتطلب منك الاقتراب والتواصل مع أشخاص يعانون من مأزق أو ورطة ، بالطبع ستكون النتيجة سلبية وغير طبيعية بالمرة . ولكن الأفضل أن تتخذ موقفاً أكثر إيجابية ، ومن ذلك مثلاً قولك : " أنا أعلم تماماً كيف تتألم " أو " سأقاسى من نفس المشاعر لو أننى مررت بنفس الموقف " .

وعلى النقيض من هذا الموقف ، يمكنك أيضاً الاستفادة من مبادئ التواؤم والتواصل فى المواقف الحماسية والانفعالية ، حيث إن سعيك للقيادة غالباً ما يُكلل بالنجاح . عليك أن تخفض من صوتك ، وتنتظر برهة ليخفض الطرف الآخر من صوته " هناك ميل إنسانى عام للتواؤم مع الآخرين بشكل طبيعى ولا شعورى " . والخطوة الثانية هى أن تقلل من سرعة الحديث ، وستلاحظ أن الطرف الآخر يتواؤم معك بشكل فورى ، ثم تُبطئ من حركة يديك وحركاتك الجسمانية الأخرى لتتيح للطرف الآخر فرصة أخرى للتواؤم .. وهكذا . استمر فى محاولتك لتوفير حالة تواصل جيدة لتحقيق هدفك . إن الخطوة المنطقية التالية هى قيامك بقيادة الشخص (فعلياً) واصطحابه إلى غرفة مستقلة أو مكتب

حيث يتم التفاهم بشكل أكبر ، والتعرف على احتياجات هذا الشخص ولكي يعرف هو أيضاً مسئولياتك وأية قيود على موقفك . وبتزايد خطواتك في القيادة ستحافظ أكثر على حالة التواصل ، الذى يمثل الأساس لتحقيق تغيير سلوكى ناجح .

إذا لاحظت أسلوب أداء شخص ما يتصف بكونه خبيراً أو ممارساً ممتازاً لمهارات الاتصال ، ستجد أنه يتمتع بالقدرة على التهدئة ، واجتذاب الأطراف الأخرى ، والنجاح فى التفاوض وتحقيق الأهداف . وستجد أنه يطبق بشكل طبيعى كل مبادئ التواؤم التى تعرفنا عليها والتى يتضمنها منهج البرمجة النفسية اللغوية . وبممارستك لاستراتيجيات التواصل الناجح ، ستتمكن من الوصول إلى قدرات متميزة ومهارات عالية ، تماثل أو تزيد على كل ما كان يوصف حتى الآن ، بأنه موهبة شخصية أو طبيعية أو أصيلة .

حاول دائماً أن تعمل فى الإطار العام لنتائجك المستهدفة (وما تبغى) ، والنتيجة المستهدفة من اتصالك (وما تريد بالتحديد من هذا الموقف أو المقابلة أو اللقاء أو المحاضرة أو أى تفاعل إنسانى آخر) . ولا تتجاوز قدراتك على المجاراة والقيادة ، وفى نفس الوقت يجب أن تتماشى أهدافك مع العناصر الستة للإعداد الجيد للنتائج والتى تعرفنا عليها فى اليوم الثانى ، وهذا يتضمن الحرص على تحقيق مصالح الآخرين بنفس القدر الذى تحرص فيه على تحقيق مصالحك (استراتيجية مكسب / مكسب) ، واحترام خرائطهم عن العالم .

إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة فى نجاحك فى عملك وتخصصك ، بل يسهم فى تطور شخصيتك . وباختيارك وممارستك للمهارات التى تتعلمها ، ستتمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجك المستهدفة وزيادة فرص نجاحاتك فى المجالات المختلفة .

المجاراة والقيادة مع المجموعات

عند إتمام الاتصال مع أكثر من شخص قد يصعب عليك التواؤم مع مختلف صور التعبير غير اللفظى (لغة الجسد) أو الأنماط المختلفة للأصوات ، ولكن يمكنك التواؤم مع القيم والمعتقدات والخبرات ، كما ذكرنا فى اليوم الرابع ، بالبدء بالعوامل المشتركة من خبرات وقيم ، كما يمكنك أيضاً أن تطبق عنصرى المجاراة والقيادة مع المجموعة — إلى حد ما .

المجموعات الكبيرة

وهى الاجتماعات والندوات وورش العمل وكل اللقاءات التفاعلية ، ففى الاجتماعات مثلاً : سيحتاج الرئيس إلى مهارات التواؤم والقيادة ، ولكن أى عضو مشارك فى الاجتماع يستطيع التأثير على مجرى الأمور فى الاجتماع . ابدأ بعرض وجهات النظر المشتركة ، أو أذكر بعض مجالات التماثل بين الحاضرين ، مثلاً : الغرض المشترك لكل الحاضرين ، أو خبرة مشتركة تجمع بينهم (مثل غذاء ، أو مصدر مشترك للانشراح أو الانزعاج) ، وهذا من شأنه أن ينشئ نوعاً من تواؤم الخبرات أو " إطار الحقيقة " (وهو ما سيتم مناقشته تفصيلاً فى اليوم الخامس عشر) .

فى نفس الوقت ، تواءم مع الوضع الجسمانى العام للمجموعة . ولا تُقدم مثلاً وأنت فى تمام أناقتك وتحمسك للإنطلاق ، بينما تجد الكل فى حالة توحى بالتعاسة والتراخى وعدم الحماسة . وتذكر دائماً الإطار العام الشامل لكل عناصر التواؤم ، وفى اللحظة المناسبة قم بالقيادة والسبق إلى هدفك .

إذا أردت أن تحفزهم وتحصل على انتباهم ومشاركتهم دعهم يعرفوا مثلاً فوائد ومزايا التغيير . ثم ابدأ بالتدريج فى تغيير تصرفك إلى الشكل الذي تريدهم أن يتواءموا معه . وافعل ذلك بشكل بسيط ومتتابع . فابدأ مثلاً بإثارة فضولهم، ثم استحوذ على انتباههم وإندماجهم ومشاركتهم ، وحقق توافق الرؤى حول هدف معين .

عند كل مستوى من التواؤم ، فإن وضعك الجسمانى العام ووسائل اتصالك اللفظية وغير اللفظية ستكون دليلاً لكل المشاركين لكى يتواءموا معك . لاشك فى أن أكثر العناصر أهمية فى عملية المجاراة والقيادة مع المجموعات ، هى الخبرات المشتركة وتقارب القيم والمعتقدات .

احذر من أن تبدو وكأن لديك " الحل لكل شيء ولكل الناس " فإن البشر يختلفون فى جوانبهم الشخصية من حيث : المزاج ، أو الاعتياد على أمور معينة ، أو يختلفون فى تفضيلاتهم المتعلقة بالحواس . ويمكنك بالتأكيد التأثير فى المجموعات ـ مهما كبر حجمها ـ بالتواؤم البسيط مع الخبرات المشتركة ، والعمل الجاد : والإيمان بما تقوله ، والتمسك بقيمك ، والتعبير عن كل ذلك بإخلاص .

المجموعات الصغيرة

تتميز المجموعات الصغيرة بأنك تستطيع أن تتواصل مع كل فرد فيها بشكل مباشر ، ومن خلال الأفراد يمكنك التأثير فى كل المجموعة ، وهذا يتماشى مع الميل الطبيعى للمجموعة كى تعمل كشخص واحد . اتبع نفس القواعد التى اتبعتها مع الأشخاص من حيث المجاراة والقيادة . من المهم أن تلاحظ الأشخاص غير المتواءمين وذلك من خلال حركاتهم الجسمانية أو تحركهم عموماً ، فإذا كان هذا يؤكد عدم تواصلهم معك أو مع المجموعة ، فعليك أن تعمل على اجتذابهم بشكل فردى بأسلوب المجاراة ثم القيادة .

بمجرد أن تحقق التقارب والتواصل الناجح مع المجموعة ، ابدأ بالقيادة من خلال خصائص الصوت والإشارات والإيماءات ، إلى أن تصل إلى الحالة أو وجهات النظر التى ترغب فى أن يصلوا إليها . وبمجرد أن تنجح فى التأثير على أحد الأشخاص الذين لا يبدون أى تواصل فإن ذلك يمثل نجاحاً للمجموعة كلها . وينطبق هذا بوجه خاص على من يكون له وضع متميز داخل المجموعة مثل : مسئول كبير فى المؤسسة أو خبير فنى مهم ، أو شخصية قوية . حدد هؤلاء الأشخاص ، واهدف إلى تحقيق نجاح فى اجتذابهم ليتقاربوا وليتواصلوا مع المجموعة ؛ وحينئذ سيعمل الجميع على إنجاح التواصل الكلى .

هناك جانب آخر مهم يتمثل فى أنك تستطيع إتاحة فرصة للتواؤم عن طريق السلوك الإيجابى بدلاً من تغيير السلوك السلبى . فى هذه الحالة عليك بالتركيز على الأفراد الذين يُبدون استعداداً للتواصل ، ويكون لهم تأثير على زملائهم ، ودعم المساهمات الإيجابية لهم ، وستحصل على وضع جماعى للتواصل . هذا يعنى أنك أجريت عملية التواؤم بواسطة المشاركين لا بواسطتك . وبزيادة حالة التواصل داخل المجموعة ، سيستمر ذلك بصورة آلية وتكون مهمتك هى الحفاظ على هذه الحالة وتوجيهها لتحقيق النتائج المستهدفة .

عدم التواؤم

فى ضوء ما سبق ستلاحظ فوراً العديد من حالات عدم التواؤم الاتصالى ، وهى تحدث بدون سابق تدبير فى معظم الوقت . ولكن يمكنك أن تستخدم هذه الحالة بشكل إيجابى لإيقاف التواصل . لماذا تحتاج لإيقاف التواصل ؟ ربما لتحقيق الآتى :

- لإنهاء اتصال تشعر بأنه أصبح بلا معنى .
- إعادة توجيه مجرى المحادثة .
- لفت الأنظار .
- المقاطعة الإيجابية للاتصال لغرض ما .
- إنهاء علاقة .

قد يكون لديك تواصل ممتاز ولكن الطرف الآخر لا يتجاوب بنفس الدرجة ، فمثلاً : قد تجد متعة فى وجود الطرف الآخر ، أو التحدث معه لفترة قصيرة ، أو التواصل معه على مستوى مجرد ، وكل هذه الحالات تعد أساساً جيداً للاتصال ولكن ليس بالضرورة أن يكون هذا الاتصال بناء ، تتمكن من خلاله من تحقيق نتائج مرجوة . فى موقف مثل هذا ، فإن مجرد إبداء إشارة خفيفة (تدل على عدم التواؤم) يؤدى إلى حالة تيقظ بنفس القدر ، وهكذا تستعيد انتباه الطرف الآخر ويكون مهيأ لتلقي أى رسالة هامة ترغب في إيصالها له .

كيف تُبدى إشارات عدم التواؤم ؟ بداية بأن تفعل عكس ما عرفته عن التواؤم . ابحث عن أوجه الاختلاف لا أوجه التشابه على سبيل المثال : يمكنك اتخاذ وضع جسمانى مختلف ، أو درجة صوت أو طريقة حديث توحى بانتهاء اللقاء . وقد يكون ذلك بوضع يديك على المائدة فى إشارة إلى أنك ستقف ، أو النظر فى اتجاه آخر لتوحى بأنك مشغول بشىء آخر وأن المقابلة انتهت ، وقد يصل الأمر لأن تقف وتتوجه إلى باب الحجرة . ونلاحظ أن كثيراً من المديرين الناجحين لديهم قدرات التواؤم وعدم التواؤم التى يمارسونها بدون فهم كامل لها . فى كل الحالات ، انظر حولك وحاول الاستفادة ممن يقومون بذلك بنجاح .

الآن : حاول أن تقوم بنفسك بإبداء عدم التواؤم مع شخص آخر من خلال اتباع مخالفة نبرة الصوت أو درجته ، أو الاختلاف مع الحركات

الجسمانية له ، أو النظر فى اتجاه آخر وعدم النظر إلى عينى هذا الشخص والإيحاء بانشغالك بأمر آخر ، أو افتعل لحظة صمت طويلة خلال الحديث . هل جربت خلال لقاء اجتماعى التحدث مع شخص ما ، ثم وجدته ينظر من فوق أكتافك إلى آخرين . إن هذه بالتأكيد إشارة قوية لإبلاغك رسالة : " أنا لا أرغب فى إكمال هذا الاتصال " . يمكنك استخدام هذه الطريقة فى مختلف مواقف العمل والحياة .

لاحظ أيضاً تأثير مدى عدم التواؤم ، فإشارة طفيفة وفجائية لعدم التواؤم يمكن أن تعيد الانتباه وتقود لتحسين جو الاتصال . وعلى العكس ، فإن إشارة فجائية قوية دالة على عدم التواؤم تنهى الاجتماع ، إذا رغبت فى ذلك . إلا أن هذا الموقف قد يهدد العلاقة ولكنه قد يكون مناسباً لتحقيق هدفك النهائى . مرة أخرى يمكنك أن تستخدم كل مهارات تدعيم العلاقات لتحقيق نتائجك المعدة جيداً .

بناء العلاقات

إن إيجاد حالة من التواصل الفعال لا تعنى أنك أنشأت علاقة طيبة مستديمة ، حيث إن ذلك يتطلب سلوكاً وتفكيراً طويل المدى . وحتى العلاقات التى تضم شخصين متحابين أو صديقين حميمين تمر فى بعض الأحيان بفترات من عدم التواصل ، وعلى الرغم من ذلك تستمر العلاقات لفترات طويلة . ولإنشاء علاقة راسخة عليك أن تجعل التواصل الجيد جزءاً أساسياً من نتائج العلاقة . فمثلاً : تتضمن عملية البيع إيجاد تواصل من أجل الحصول على محبة العميل ، ليس فقط من أجل " أمر الشراء " ولكن من أجل تكرار هذه العملية وتنمية ولائه لمنتجات شركتك ولتبادل ـ المنافع " علاقات التسويق " ، ونشير هنا إلى قاعدة " الاحترام " التى تعرفنا عليها فى اليوم الرابع .

نتائج العلاقات

لا تتصف العلاقات الجيدة بطول الفترة الزمنية فقط بل تتطلب الإيجابية والمصداقية ، فلن يستمر شخص ما فى محبتك مهما كانت قوة " الكيمياء " التى تجمع بينكما إذا واصلت التخلى عن هذه العلاقة ، فى حين يجب أن تعمل على استمراريتها ودعمها . والحقيقة أنه حتى الأشخاص المختلفين فى صفاتهم ينشئون ويحافظون على علاقات مبنية على التكافؤ والمنفعة المتبادلة والثبات .

يجب أن تتذكر دائماً النتيجة المرجوة من العلاقة ، لأنه أياً كانت المهارات التى تستخدمها فلابد لها من سياق عام تعمل فى إطاره ونتيجة تتوجه لتحقيقها . وللتوضيح فإن هناك هدفين : الأول والأهم هو الهدف طويل المدى ، والثانى قصير المدى ، وهو خاص فقط بهذه العلاقة أو تلك ، ويجب أن يكون هناك اتساق وعدم تعارض بين الهدفين . وبذلك فأنت تبنى على الخبرة التى اكتسبتها فى اليوم الثانى حينما حددت أهدافك العامة بدقة .

القوة والاستغلال

إن الاستخدام الأمثل لمهارات المجاراة والقيادة يؤتى بنتائج طيبة . فإذا كانت نواياك واضحة ، وتعرف الهدف من قيادتك للطرف الآخر وتأثير هذا على مصالح الآخرين (البيئة المحيطة) فقد تنجح فى استغلال الطرف الآخر فى موقف ما ، ولكن على المدى الطويل ، ستتأثر العلاقة تأثراً سلبياً ، وينجم عن ذلك خسارتك .

فى إطار منهج البرمجة النفسية اللغوية نجد أنفسنا أحياناً متهمين باستغلال الآخرين . إن الوسيلة أو الآلية لا يمكن أن تتسم فى حد ذاتها

بالاستغلال ، ولكن الشخص الذى يستخدمها هو الـذى يمكـن أن يتسم بذلك . إن البشر يستغلون بعضهم البعض علـى مـدار تـاريخ البشـرية ، والاستغلال يكون فى نية الشـخص ، أمـا إذا كانـت النوايـا تهـدف إلى تحقيق الفائدة المشتركة فإن مهـارات التـواؤم والمجـاراة والقيـادة سـتفيد مثلما تفيد فى مهارات : البيع ، أو المفاوضات ، أو لقاءات العمـل ، أو المواقف التدريبية ، مـع مراعـاة المهـارة فـى اسـتخدامها بشـكل حرفـى ومراعاة الأخلاقيات وبذلك يتوفر لنا أداة قويـة لبنـاء اتصـالات ناجحـة مثمرة .

التواؤم والتناسق

إن التواؤم لا يقتصر فقط على العلاقة بينك وبين الآخرين ، بل يلـزم أن يكون فى الأساس بينـك وبـين نفسـك وهـذا مـا نعنيـه " بالتناسـق " ويعنى ببساطة أن ما تقوله وما تعـبر عنـه وأن وضـعك الجسـمانى العـام يجب أن تكون جميعـاً فـى حالـة مـن التنـاغم والتناسـق . لقـد أثبتـت الأبحاث أنه على الرغم من عدم قدرة الكثيرين على ملاحظة التعـبيرات الجسمانية (غير اللفظية) ، إلا أنهم يلحظون أن هناك شـيئاً مـن عـدم التناسق والانسجام ما بين الكلمات المنطوقة ووضع الجسم العام . ونحـن بطريقة ما وبشكل لا شعورى نلتقط إشارات التواصل ، أمـا فـى مواقـف " عدم التواؤم " فإن الناس يميلون إلى قـراءة " لغـة الجسـد " بـدلاً مـن الاستناد فقط إلى الكلمات المنطوقة . والواقع أن الكلمات لا تمثل أكثر من ٧٪ من الرسائل المتبادلـة بـين طرفـى الاتصـال ـ عنـدما يكـون الاتصـال وجـهاً لوجه ـ أما الباقى فينتقل عبر التواصل غير اللفظى .

إنه لمن الصعب تصـنع التناسـق ؛ لـذا عليـك اتبـاع قاعـدتى احـترام الآخرين وعدم الخروج عن مجالك الحيوى الذى تشعر فيه بالارتياح فـى كل اتصالاتك (انظر صفحة ٧٨ ـ ٧٩) . ويمكنك قيـاس مـدى كفاءتـك

فى هاتين المهارتين بالرجوع إلى اليومين الثانى والثالث لتطبيق معايير اختيار الأهداف . إن مشاكل البيئة المحيطة ، التى تمت تغطيتها فى اليوم الثالث عادة ما تؤدى إلى عدم التناسق عند التعبير عن أهدافك وقيمك . كما إن إجراء اتصال يتوافر فيه التناسق الكامل يتطلب بذل جهد مضنى ، سواء كان ذلك الاتصال لعرض أفكار على جمهور مستمع أم محادثة بين طرفين .

فرضية اليوم

إن الخبرة لها بنيان .

على مدار سنوات طويلة تكونت قواعد عامة شكلت بنيان كامل " لجوانب التفكير اللغوى " ، ولكن فيما يتعلق بالعقل الذى يتصف بالغموض والخفاء فمازال يشكل تحدياً للمنهج العلمى . غير أن نموذج منهج البرمجة النفسية اللغوية (راجع اليوم الأول) يسمح لنا بالتفكير وبالحديث عن الخبرة الشخصية بناء على بنيان محدد . كما أن نموذج الحواس الخمس يتيح للأشخاص العاديين توضيحاً لعملية التفكير . ويمكن الآن استخدام تعبيرات محددة وتفسيرات وشروح لوصف عملية التفكير بشكل يتجاوز هؤلاء الأشخاص العاديين .

وهذه إحدى مزايا المنهج حيث يفتح الباب أمام التطوير والبحث المستقبلى . كما أنه يؤثر على كل من يرغب فى الفهم وفى التغيير المخطط لأفكاره ومشاعره ، وبالتالى يؤثر على سلوكه وانجازاته . نلاحظ الآن أننا بدأنا بالفعل فى التحكم فى خبراتنا الشخصية ، وهذا

يتيح لنا إمكانية التحكم فى عالم ملىء بالخرائط الإدراكية الفردية التى لا حصر لها والتى لا يمكن التنبؤ بها .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- حاول تجربة قدراتك ومهاراتك . ساير ثم ساير ثم تقدم ، فى البداية سيكون هناك صعوبة ، ولكن مع استمرار المحاولة ستصل لمستوى جيد وبدون تفكير .
- باكتسابك مزيد من القدرة على التواؤم جرب بعض المهارات البسيطة للقيادة ، وانتظر حتى يتحقق التواصل ، ولا تتعجل .
- فكر فى مجموعة من المواقف التى قد تريد إنهائها (اجتماعات أو مقابلات) وحاول ممارسة مهارات عدم التواؤم التى تعلمتها .
- فكر فى علاقة ما تمثل قيمة بالنسبة لك وترغب فى تحسينها . استخدم مهارات التواصل ، وفكر فى هذه العلاقة فى ضوء فرضية اليوم الأول : " الخريطة ليست الأرض التى تمثلها " .

اليوم السادس

إيجاد المعنى لعالمك الخاص

إن هذا الفصل يغطى:

- الرؤية بواسطة عقلك .
- الثقة فى " طيارك الآلى " .
- النظم التعبيرية .
- تحديد التفضيلات الحسية .
- حركة العينين .
- الانسجام المتزامن .

لقد تعرفنا فى اليوم الأول على فكرة الخبرة الشخصية الذاتية كما يشرحها منهج البرمجة النفسية اللغوية ، واليوم سنخوض أكثر فى مجال الحواس الرئيسية ، أو النظم التعبيرية التى ندرك من خلالها عالمنا الخاص : الرؤية والسمع واللمس . وستتعلم كيفية تحديد تفضيلك الحسى المرتبط بها ، وأيضاً التفضيلات الحسية للآخرين ، والتى من خلالها نقوم بعملية الاتصال . وهذا يمثل جانب آخر مهم للتقارب والتواصل (وهو ما تحدثنا عنه فى اليومين الرابع والخامس) .

الرؤية بواسطة عقلك

دعنا فى البداية نناقش الطريقة التى نحس بها أو (نمثل بها الأشياء) فى عقلنا ، وأهمية الأفكار اللاشعورية والسلوكيات الآلية . إن نموذج منهج البرمجة النفسية اللغوية الذى صادفنا فى اليوم الأول قد أعطى شكلاً وبنياناً لما يطلق عليه " الخبرة الشخصية " مما جعلنا ندرك أن تفكيرنا ما هو إلا نظام ديناميكى فعال ، وعملية مستمرة لا تتوقف .
وطبقاً لهذا النموذج :

نحن لا " نرى " بأعيننا بل نرى بواسطة عقولنا .

هل نحن نرى عندما تصل الموجات الضوئية إلى العين أم أن ما يتم هو ترجمة ما رأته العين ؟ نفس العملية تنطبق على الحواس الأخرى مهما بلغت قدرة التعقد الذى تتصف به أعضاؤنا الحسية أو " المستقبلات " ، فإن الإحساس يحدث حقيقةً فى عقلنا ، حيث نخزن الخبرات الماضية والمواقف والمعتقدات التى تشكل كلها بواسطة هذه الحواس .

وهذا الوصف يصور لوحة غير مكتملة لهذه العملية المعقدة لنظام الحواس . وفى الممارسة فإن الموانع المادية تضع حدوداً على المستقبلات الحسية حتى قبل أن نبدأ فى ترشيح وتصفية المعلومات الخارجية .

فى حالة الرؤية فإننا نتعامل مع حزمة محدودة من الموجات الضوئية التى تصل إلينا حيث تُستبعد كل الموجات فوق البنفسجية وتحت الحمراء التى لا نتمكن من إدراكها ، وتقوم المرشحات (وهى نفس المرشحات التى تقوم بالتحريف والتعميم) بتصنيف التدفق المستمر

والهائل من البيانات الداخلة . ولذلك فحتى مع إدراك قدر محدود عن العالم الخارجى فإننا نتمكن من العمل بسرعة عالية وبكفاءة ملحوظة . نحن بالتأكيد نمتلك نظاماً مذهلاً له القدرة على أداء سلسلة من العمليات المتداخلة والمتعاقبة ـ يعمل تحت تصرفنا . وعليك أن تتنبه لذلك عندما تركب سيارتك استعداداً للقيادة ، أن هناك نظاماً ذا قيمة عالية يجلس خلف عجلة القيادة .

لكن فى ظل عالم العلاقات الإنسانية الحديث والمعقد ، من الممكن أن لا يساندك هذا النظام الذى أعجبك . فإن سلوكاً مثل القفز إلى النتائج ـ على الرغم من أنه يمكن أن يوفر وقتاً حيوياً إلا أنه ـ لا يساعد على إقامة علاقة طيبة . نحن نتعرف على الأشخاص والعالم من حولنا طبقاً لمعاييرنا الذاتية ، أو المرشحات الإدراكية طبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية . إن هذا المنهج يمكنك من التحكم فى الكيفية التى " ترى " بها بواسطة عقلك ، ويوفر لك مزيداً من الاختيارات للاستجابة للبيئة والأشخاص المحيطين بك .

الثقة فى " طيارك الآلى "

إن هذه العملية تحدث بطريقة تلقائية رغم التنبه لنوايانا (أو بعضها) فإن عدداً كبيراً من العمليات التى تحدث لحظة بلحظة تحدث بلا شعور . وحيث إننا نستطيع التفكير (بوعى كامل) فى عدد محدود جداً من العمليات فى وقت واحد . لذلك نعتمد على عقلنا اللاواعى فى الغالبية العظمى من أفعالنا ، وذلك حتى لو لم نضع فى الحسبان تلك الوظائف الأساسية (مثل التنفس أو الهضم) ، أو أبسط من ذلك ـ مثل الإمساك بكوب ماء أو إلقاء كرة ـ إن هذه الوظائف تتطلب تشغيل مئات من العضلات التى تعمل فى تناسق فائق .

إننا عادة لا ندرك الطبيعة النفسية لما نفعله ، وحتى إذا أدركنا ، فإننا لا نستطيع أن نفكر بشكل واع فى جميع تفصيلات وأجزاء ما يحدث فى نفس الوقت . والحقيقة أننا إذا حاولنا التفكير فى مهارة معينة فعادة ما نرتبك ، (حاول مثلاً أن تعرض على مجموعة أشخاص أسلوبك فى عقد رابطة العنق !) . إننا نعتمد كثيراً وفى معظم الأوقات على (الطيار الآلى) ـ هذا الذى لا نفكر أبداً فيه .

إننا نتحول فقط إلى حالة التصرف الإرادى إذا ما واجهنا حدثاً أو موقفاً جديداً ، ونعتمد على الأنماط المألوفة للأفكار والعادات السلوكية . ونربط أى معلومة تصل إلى الحواس بالخانة المحددة بالذاكرة ، وذلك بصرف النظر عن مدى رشد أو دقة ترجمة تصنيف هذه الخانات ، ونترك هذا إلى نظام التحكم الآلى الذى يتعامل مع أى عادات سلوكية .

إن اختلاف وجهات النظر أو تغير الطرق المعتادة لفعل الأشياء يعنى التغيير ، ويؤدى إلى عدم استقرار نموذجنا الخاص عن " الحقيقة " والذى نرتاح إليه ؛ ولذلك فإن كل شيء يلزم له مسودة أو برنامج لكى يصبح عادة . وبهذه الطريقة نستطيع أن نستخدم تفكيرنا الواعى الرشيد (ولا يتطلب هذا سوى التعامل مع عدد محدود من المعلومات فى نفس الوقت) للتعرف على ما نريده بدلاً من العملية المعقدة بدون جدوى للتعرف على كيفية الحصول على ما نريد .

النظم التعبيرية

لقد تعرفنا من قبل على نماذج التفكير البصرية والسمعية واللمسية ، ـ وهى ما نطلق عليها النظم التعبيرية ـ أى كيف نمثل ونعبر عن العالم ، ولكل حاسة من الحواس الخمس ما يقابلها من نظام داخلى كالمرآة . إننا نتذكر ونتخيل " ونفكر " باستخدام هذه الأنماط المعتادة .

فكل ما يصل إلى العقل من خلال الأعضاء الحسية يترجم إلى معنى ويشكل " خبرة " شخصية ، أو بتعبير آخر (تمثيل للعالم الذى ندركه) ، إن فكرة الشعور مبنية على نفس النموذج العقلى الحسى . والآن سنركز على " النظم التعبيرية " وستتعلم كيفية ملاحظة التفضيلات الحسية (النظام التعبيرى المفضل لدى شخص ما) .

على الرغم من أننا جميعاً نمتلك نفس الحواس ، إلا أن كلاً منا يعبر بطريقة فريدة . إن أنظمتنا التعبيرية تعمل طبقاً للغتنا الخاصة التى تتكون من خلال تجاربنا الذاتية . وهذه اللغة تحتوى على كل عملياتنا العقلية : (التفكير ، والتذكر ، والتخيل ، والإدراك ، والشعور) . وبالتأكيد فإن تعرفك ـ ولو بصورة مبسطة ـ على هذه الأنظمة وخصائصها سيسمح لك بأن تتحكم فى عقلك بصورة أفضل ، وبمجرد التحكم فى الطريقة التى تترجم بها الأشياء ، ستبدأ فى التحكم فى مشاعرك وأحاسيسك ، ومن ثم فى سلوكياتك . وكما رأينا فى اليوم الثانى فإنك بمراعاة النتائج المرجوة يمكنك أن " تصنع" خبرتك الخاصة . إننا نستقبل المعلومات ونضع لها شفرات ونخزنها باستخدام النظم التعبيرية الأساسية التالية :

١. النظام البصرى ـ للرؤية .
٢. النظام السمعى ـ للسمع .
٣. النظام الشعورى ـ للإحساس واللمس والحركة .
٤. النظام الصوتى الرقمى ـ للحوار الداخلى .

لم نتعرف من قبل على النظام الرابع وهو الذى يشير إلى (الحديث مع النفس) . أما بالنسبة للحواس الخاصة بالتذوق والشم فإنها طبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية ـ يتشاركان مع الفئة الخاصة بالإحساس واللمس والحركة . ولا يعنى ذلك إهمالهما فأحياناً ما يتم استدعاء ذكرى

دقيقة حدثت منذ زمن بعيد بمجرد شم رائحة معينة أو تذوق طعم معين ، وفى هذه الحالة يكون لأى منهما تأثير يفوق الحواس الثلاثة الأخرى .

الصدارة والنظم الأولية

إننا نستخدم هذه النظم التعبيرية طوال الوقت ، غير أن معظمنا يميل إلى تفضيل حاسة معينة . راجع اليوم الرابع حيث ناقشنا لغة الحواس أو (الكلمات الدالة) وهذا الانحياز أو التفضيل يظهر فى صورتين .

الأولى : لدينا نظام " للصدارة " وهو النظام التعبيرى الذى نستخدمه لإدخال المعلومات وتخزينها . فمثلاً : إذا استدعيت ذكرى شىء حدث فى الأسبوع الماضى هل ستبدأ أولاً بالتعبير داخل عقلك عن شىء رأيته ، أو شىء سمعته ، أو شىء شعرت به ؟ إن الإجابة تعتمد على نظامك الداخلى للصدارة وهو النظام المتعلق بالحاسة التى تقودك أولاً إلى الذكرى .

الثانية : لدينا تفضيل فى الطريقة التى نعالج بها المعلومات " نظامنا الأولى " . إن الشخص الذى يميل إلى التفكير بالصور ويتمكن بسهولة من تصوير الأشياء سيكون لديه تفضيل بصرى أولى . وهذا لا يعنى أنه يفكر بالصور فقط ، ولكنها الطريقة الأيسر والأقرب بالنسبة له ، وعلى ذلك فإن إطلاق مصطلح " شخص ذو رؤية " قد يكون مضللاً . وأكثر من ذلك ، فإن بعض الناس يشتركون فى تفضيل نفس الوسيلة لكل من نظام الصدارة والنظام الأولى ، بينما يفضل آخرون وسيلة لنظام الصدارة ووسيلة مختلفة للنظام الأولى الذى يتعامل مع المعلومات ويعالجها .

خلال عملية التواصل ، فإن نظام التعبير الشخصى يتيح مجالاً طيباً " للتماثل " . إن الطريقة التى يصنع بها الشخص " خريطته العقلية "

تعكس هويته الحقيقية . فإذا استطعت أن تحدد ـ ومن ثم تستخدم ـ نفس النظام التعبيرى الأولى لهذا الشخص أو ذاك ستتمكن من أن تتحدث لغته وتتواصل معه بشكل أفضل . وسيزيد الفهم المتبادل نتيجة اتباع نفس النظام . أما فى حالة استخدام نظام تعبيرى مختلف فإن ذلك يعنى أن المستمع عليه ترجمة ما تقول . كأن يتم ترجمة الصور البصرية إلى شيء مسموع أو ملموس . مما قد يؤدى إلى سوء فهم . ويتضح مما سبق فوائد أسلوب التواؤم الفكرى لتحقيق تواصل أفضل .

كما رأينا فى اليوم الخامس ، وعند المجاراة والقيادة لمجموعة ما فإنك تحتاج لأن تستفيد وتستخدم كل إمكانيات النظام التعبيرى لجذب كل أفراد المجموعة . أما فى حالة فرد / فرد فقد تكتفى بجانب واحد من التعبيرات وليكن مثلاً طريقة المشى أو وضع الجسم وذلك حتى تحقق التواصل . وفى هذا المجال علينا أن نعرف أن معظم الناس لا يفضلون تغيير طريقتهم فى التفكير ، غير أنك لو تمكنت من تحقيق التواصل معهم ، سيُبدون الاستعداد للانتقال إلى أسلوب آخر للتفكير (أقل تفضيلاً من وجهة نظرهم) . وعلى ذلك يمكنك أن تحقق المجاراة والقيادة فى مجال أسلوب التفكير . مثلاً : يمكنك اجتذاب شخص يفضل نظام التعبير البصرى " لمجرد الاستماع لك لفترة من الوقت ، أو أن ترسم صوراً ذهنية " لشخص آخر لا يفضل التعبير البصرى ، أو أن تتواصل بأحاسيسك الأخرى مع شخص لا يفضل التعبير الشعورى . والخلاصة أن زيادة خبراتنا فى مجال النظم التعبيرية تتضمن إثراءً متبادلاً " للخرائط " .

تحديد التفضيلات الحسية

إذا تمكنت من التعرف على النظام الحسى التفضيلى لشخص ما ، فسوف تستطيع أن تتواءم مع هذا النظام ، ومن ثم تحقق تواصلاً أفضل

مع هذا الشخص . والسؤال هنا: كيف تلحظ التفضيل الحسى لشخص ما ؟ قد يكون ذلك بملاحظة بعض الخصائص التى تشير إلى النظام التفضيلى أو النظام التعبيرى الأولى . والآن دعنا نتعرف عليها :

النظام البصرى :

إن الأشخاص الذين يفضلون التعبير البصرى غالباً ما يقفون أو يجلسون منتصبى القامة ، وأنظارهم فى الغالب تتجه لأعلى ، ويتنفسون من الجزء الأعلى للرئتين وبدون عمق ، ويتحدثون بسرعة وبطبقة صوت أعلى من المعتاد ، وتكون عملية التفكير عندهم سريعة خلال المحادثة ، وهناك واحدة من أوضح الخصائص وهى أنهم يجلسون متوجهين للأمام ويبدون غاية فى النظام . كما أن عملية التذكر عندهم ترتبط بتجسيم الصور ، أما الأصوات فلا تجتذبهم ولا تتضمنها عملية التذكر لديهم ، ولذلك يواجهون صعوبة فى تذكر التعليمات اللفظية حيث إن أذهانهم لا تميل إلى ذلك . إنهم يستخدمون الكلمات التى تعبر عن حاسة البصر بكثرة : " لقد تمكنت الآن من تكوين صورة عن الموضوع " ، وستجد أن الشخص البصرى يهتم جداً بالشكل الظاهرى للأشياء .

النظام السمعى :

إن الأشخاص الذين يفضلون التعبير السمعى يحركون أعينهم أفقياً وإلى أحد الجوانب حينما يفكرون ، ويتنفسون من المنطقة الوسطى من الصدر ، ويتأثرون بسرعة بالأصوات المزعجة ، ويتحدثون إلى أنفسهم فى صمت وقد تشاهدهم يحركون شفاههم وهم يفعلون ذلك . صوتهم رنان ولكنه منخفض ، وليس بارتفاع صوت الشخص البصرى . كما يتصف صوتهم بالموسيقية أحياناً . إنهم يمتلكون القدرة على إعادة ذكر

كل ما يُقال لهم ، لذا فهم يتعلمون بالسمع ويحبون الموسيقى والأحاديث التليفونية . وعادة ما يميلون رءوسهم لناحية ما عند الحديث ، وكأنهم " يعطون آذانهم للطرف الآخر " أو كأنهم يمسكون بسماعة الهاتف ، إنهم يتذكرون بالتتابع من خلال خطوات أو تسلسل معين . من المهم لدى الشخص السمعي أن يستمع إلى التغذية العكسية فى المحادثة ، ويتجاوب مع نغمة صوت معينة أو مجموعة من الكلمات . إنهم يميلون لاستخدام تعبيرات تحمل معانى صوتية ويهتمون بأصوات الأشياء من حولهم .

النظام الشعورى :

إن الأشخاص الذين يفضلون التعبير الشعورى يتنفسون من الجزء الأسفل من الرئتين لدرجة إنك ترى بطونهم تعلو وتنخفض أثناء تنفسهم ، ويميلون للنظر لأسفل وإلى اليمين خلال قيامهم بالتذكر ، لديهم صوت عميق ويتحدثون ببطء ، بجمل واضحة تتخللها لحظات صمت . يفكرون ويتحدثون أبطأ من الأشخاص الذين يفضلون التعبير البصرى ويتجاوبون مع ردود الفعل الجسمانية واللمس . وخلال الحديث المتبادل مع آخرين يكونون أكثر اقترابا من ذوى التعبير البصرى ، ويرتبط التذكر عندهم بالحركة ، ويستخدمون التعبيرات التى تشير إلى " الإحساس" أيضاً ، كما ينصب اهتمامهم على كيفية الإحساس بالأشياء .

النظام الصوتى الرقمى :

يقضى هؤلاء كثيراً من الوقت فى التحدث مع أنفسهم ، ويميلون لاستخدام التعبيرات المركبة والتفصيلات ويستخدمون الكلمات المجردة

بدون ربطها بالحواس بشكل مباشر . يهتمون بالمنطق وبكل ما هو معقول . وخلال حوارهم مع أنفسهم تتجه عيونهم إلى أسفل ولليسار قليلاً .

تلك هى الأنماط الرئيسية العامة ، وهناك ـ بالتأكيد ـ اختلافات شخصية ، وعلى الرغم من ذلك فقد يتصف شخص ما بنظام تفضيلى قوى لحاسة معينة ، لكن لا يتوافر لديه كل ما ذكرناه سابقاً . ومع ارتفاع قدراتك وصقل مهاراتك فإنك ستتمكن من تمييز النمط التفضيلى للشخص أو الأشخاص الذين تتعامل معهم وبالتالى تدعيم التواصل معهم.

النظم التعبيرية والكلمات الدالة

لقد أشرنا سابقاً إلى الكلمات ذات الدلالة الحسية أو المتعلقة بالحواس " الكلمات الدالة " . إننا جميعاً نستخدم التعبيرات البلاغية والاستعارات ، ونسمعها خلال حياتنا اليومية لذلك ستجد أنك تسمعها كل يوم بمجرد أن تبدأ فى ملاحظتها ، وهناك عديد من الأمثلة لكنك قد ترغب أنت فى إضافة المزيد من جانبك :

- دائماً ما ينظر إلى الجانب المشرق .
- بدا كل شىء شاحباً .
- يبدو أننى لم أتمكن من التركيز على قلب المشكلة .
- تحرك كل شىء بنعومة .
- إنها تتمتع بحياة مبهجة وملونة .
- أحتاج إلى شرارة تشعل الدفء فى حياتى .
- يبدو أن كل الأشياء بدأت فى التدفق على فى وقت واحد .
- لقد رميت الماضى خلف ظهرى .
- لدى الكثير لأتطلع إليه .

- لقد وجدنى فى لحظة عدم توازن .
- لا أحب النظر إلى الخلف .
- استمر فإننى مستمع إليك .
- أحتاج إلى الإبطاء والتهدئة .
- لا يبدو لى أننى سأتمكن من الحركة .
- يدل صوتها على أنها مكتئبة .
- لا أسمع نفسى وأنا أفكر .
- يبدو أن الموقف مكشوف .
- مشكلته خارج الإدراك .
- إنها عالية المقام بالنسبة لى .

والقائمة التالية تتضمن كثيراً من الكلمات الدالة على الحواس ، مقسمة طبقاً للنظم التعبيرية الحسية ، ويمكن اعتبارها مرجعاً فى هذا المجال :

البصرى	السمعى	الشعورى	الصوتى الرقمى
يشاهد	يسمع	يشعر	يفكر
ينظر	ينصت	يلمس	يمر بتجربة
يظهر	يصدر صوتاً	يلحظ	يفهم
يرى	يُحدث صوتاً كالموسيقى	يتمسك بـ	يعتقد
يعرض	يتناغم	ينزلق	يتعلم
ينير - يضئ	صوت عالى / منخفض	يمسك	عملية
يوضح	كلى آذان	ينقر	يقرر
يركز	يدق الجرس	يحدث اتصال	يحفز
يتخيل	سكوت	يقذف	يعتبر
يتصور	يَرِنّ	يستدير	يغير
يلمح	أصم	قوى	يدرك
يبدو معتماً	حاد الصوت	متماسك	نظرية
رؤية منظور	نغمات عالية	تناول الموضوع	متبلد الحس

العين فى العين
فى ضوء
منظر
خيال
واضح مثل الصورة
يستعرض
يختلس النظر
محدد جيداً
خصب

يجارى النغمات
يجسد الكلمات
يخبر
واضح مثل الجرس
ينادى
يعبر بوضوح
يصف بالتفصيل
آذان صاغية
اسْمَعنِى
احفظ لسانك
أسْمِعْنِى رأيك
كلمة بكلمة

يسيطر على
اللمسة الأساسية
يستنفذ
يحكم قبضته
يتصل بـ
بارد
أساسات قوية
يظل على اتصال بـ
يداً بيد
ألم فى العنق
يغفل
يبدأ من الصفر
تجمدت شفته
تحت الضغط
يبدأ من لا شىء

مميز
يكشف
يعلم
أسئلة
يعى
فكرة ذكية
إنهاء

نظم تعبيرية أخرى

بين حين وآخر ستطرق سمعك كلمة أو جملة تدل على عمليات الشم والتذوق مثل : أشم رائحة الخيانة ، أو هذا الفوز له مذاق طيب . إنك تستطيع ببساطة أن تتواؤم مع هذه التعبيرات حينما تسمعها . وهنا نكرر أن هاتين الحاستين تدخلان فى إطار واحد مع النظام الشعورى ، وذلك من وجهة نظر منهج البرمجة النفسية اللغوية .

حركة العينين

إن الرسوم المرفقة عن حركة العينين يمكن أن تساعدك لتحديد النظام الحسى التفضيلى لشخص ما ، ودلالاتها غاية فى الأهمية فى هذا الإطار ، بل تفوق دلالات التعبيرات اللفظية وغير اللفظية . فعند توجيه سؤال لشخص ما ، أو عند استدعائه لخبرة أو لموقف ما من الذاكرة ؛

فإن حركات العينين يكون لها مميزات معينة يمكن الربط بينها وبين عمليات التفكير . وهذا ينطبق على ما إذا كان هذا الشخص يتخيل أو يتذكر أو حتى يتحدث إلى نفسه . وهذه التحركات لها خريطة معينة ترتبط بأجزاء مختلفة من مخ الإنسان . بل إننا فى بعض الأحيان نصف العيون بأنها " نوافذ الروح " وعندما نبدأ فى استيعاب ما تعنيه هذه الحركات سنجد أنها تنقل وتعبر عن " الحقيقة " أكثر مما يقوله الإنسان .

وبالربط مع باقى الخصائص التى تحدثنا عنها سابقاً ، يمكن تحديد النظام التعبيرى المفضل لأى شخص . وبالتالى يسهل إجراء عملية التواؤم وتحقيق التواصل مثلاً باستخدام الكلمات الدالة المناسبة . فى بعض الحالات فإن العينين تنقل ما يتجاوز موضوع الاتصال ، وخاصة فيما يتعلق بالطريقة التى تتم بها عملية التفكير .

معانى حركة العينين

إذا طلبت من أحد الأشخاص أن يتخيل ملمس المخمل على جلده فعادة ما ينظر هذا الشخص لأسفل وإلى اليمين ، وهو نموذج حركة العين المرتبط بخبرة اللمس . وإذا ما كان الشخص يميل للتفضيل البصرى سينظر إلى أعلى وإلى اليسار وهو النمط الذى نتخذه لاستدعاء ذكريات بصرية . إن هذا التسلسل يشكل نمطاً للتعبيرات للبصرية (أعلى) والسمعية (جانبى) . وهذا بدوره يختلف حسب الحالة سواء كانت حالة تذكر (لليسار) أو كانت حالة تكوين صورة مرئية (لليمين) . ويقوم النظام بتكوين الخيالات والصور والأصوات بدلاً من استدعائها من الذاكرة . مثال (تخيل نفس حجرتك بديكور وأثاث مختلف) .

إن كلاً من النظام الشعورى والنظام الصوتى الرقمى يختلفان قليلاً عن هذا النموذج . فالنظام الشعورى كما رأينا ينظر إلى أسفل وإلى اليمين فى

حين ينظر النظام الصوتى الرقمى إلى أسفل وإلى اليسار . وعند النظر إلى الشخص عليك أن تعكس هذه الاتجاهات (انظر شكل رقم ٦ ـ ١) . وفى التطبيق العملى فإن حركة العين التى لا يراها ولا يدركها صاحبها ، لا يكون لها معنى إلا للطرف الآخر .

تنطبق هذه النماذج لحركات العين على كل البشر اللذين يستخدمون أيديهم اليمنى ، ومعظم من يستخدمون اليد اليسرى . وأقلية محدودة جداً هى التى تستخدم عكس الاتجاهات التى حددناها سابقاً .

ولحسن الحظ فأنت لن تعتمد فقط على حركات العين للتعرف على النظام الحسى التفضيلى للآخرين ، فعادة ما تقدم الكلمات أو الجمل الدالة نفس المعلومات ، فضلاً عن النظام الحركى ودلالات الأصوات التى تحدثنا عنها سابقاً . من الصعب أن تظل مدركاً لاتجاهات عينيك لفترة طويلة ، حيث إنها تحدث بشكل تلقائى ، ومن هنا تتضح مصداقية حركات العينين فى الدلالة على النظام التعبيرى الذى يفضله الشخص .

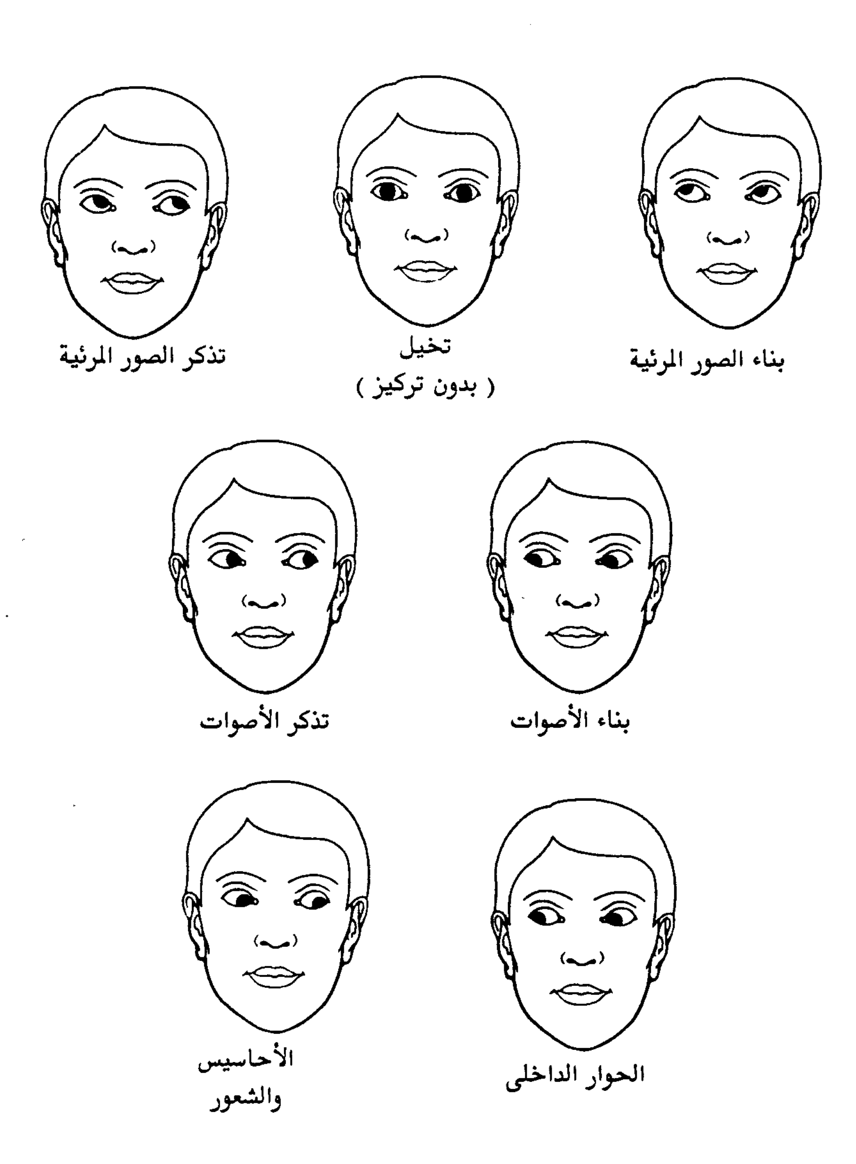
إن حركة العين يمكن أن تخبرنا بالكثير عن الطريقة التى يفكر بها الشخص وهذا يساعدنا على الارتباط أكثر بما يقوله أو يفعله . وحركات العين تكشف عن كيفية التعامل مع الأفكار فى إطار النظم التعبيرية الرئيسية . ولهذا السبب فإنك بمجرد أن تحدد نمط الشخص (كما فى شكل ٦ ـ ١) يمكنك أن تحدد ، بالتعرف على حركات العينين ، المعلومات غير الحقيقية أو " المركبة " .

مثل هذه العملية السريعة والغريزية ـ وبدون أى شرح للعمليات الداخلية ـ تبدو أحياناً مثيرة للحيرة . فمثلاً : لكى " ترى " شيئاً ما فى ذهنك ، عليك أولاً أن تحدد موقعه فى ذهنك وتستشعره ، أو حتى تسمعه ، وذلك قبل أن تتكون لديك صورة بصرية جيدة . وهذا ما يفسر حركات العين الدائرية عندما تطلب من الشخص أن " يتخيل صورة " شىء ما .

إذا طلبت من شخص ما أن يصف لك بدقة كيف يفكر ، سواء عند استدعاء ذكرى ما أو عند تخيل حدث فى المستقبل ، فسوف يتضح لك الأمر . وعادة ما سيحتاج هذا الشخص لتكرار التجربة وإعادة التفكير فيها مرة أخرى - ربما فى المرة الأولى . وعملية " الاستنباط " هذه قد تتطلب أشكالاً مختلفة من الأسئلة ، وقد تحتاج للاستعانة بأكثر من دلالة للتأكد من الإجابة .

أنماط حركات العين

إن الشكل التالى يوضح حركات العين فى مواقف مختلفة . وهى كما لو أن الشخص ينظر إلى الشخص الآخر - جهته اليمنى إلى يسار الطرف الآخر . وسنتابع الوصف التفصيلى ، ونتعرف على أمثلة للأسئلة التى يمكن أن تساعد فى زيادة الاستنباط .



شكل (٦ - ١) أنماط حركة العينين

يقوم الشخص ببناء صورة ذهنية لشىء لم يره من قبل أو ينسج بطريقة مبتكرة صوراً مخزنة من قبل . ويقوم حرفياً باختلاق الصور داخل عقله . وللملاحظة هذا النمط يمكنك توجيه سؤال : " كيف ستبدو حجرتك إذا ما طليت باللون الأزرق الذى يتخلله الأشرطة الصفراء ؟"

تذكر الصور المرئية

يستخدم الشخص صورة ذهنية لاستدعاء ذكرى بصرية حقيقية . لاحظ أن البعض يفعل ذلك من خلال عدم تركيز العينين على شىء محدد والنظر إلى الأمام مباشرة لا إلى أعلى ، وكأنهم ينظرون من خلال ـ أو إلى ما وراء ـ الشخص الذى أمامهم . ويبدو ذلك مرتبطاً بالمعلومات الجاهزة للاستخدام أو " الفورية " التى لا تعتمد على ذكريات يصعب استرجاعها . وللتعرف على حركة عين الشخص الذى يتذكر الصورة المرئية وجه السؤال الآتى : " هل يمكنك تذكر كيف كان شكل أعز أصدقائك فى المدرسة الثانوية ؟ "

بناء الأصوات

وهنا فإن الشخص يبني أصواتاً لم يسمعها من قبل ، أو ينسج أصواتاً مبتكرة أو يصنع صوتاً غير مألوف . ويقوم الشخص ببناء التعبير بدلاً من استدعائه من الذاكرة . والسؤال الذى يوجه له هو : " ماذا سيكون عليه صوت رئيسك فى العمل لو أنه استعار صوت البطة ؟ "

تذكر الأصوات

فى هذه الحالة فإن الشخص يتذكر صوت من الماضى . وللحصول على هذا النمط وجه سؤالاً مثل: "ما الذى قلته لك حالاً ؟ " أو " هل يمكنك تذكر صوت والدتك ؟ " أو اطلب منه ببساطة أن يفكر فى نغمة مفضلة .

النظام الشعورى

إن هذا النمط يستخدمه الناس عندما يتعرضون لأحاسيس مختلفة . اسأل مثلاً : " ماذا تشعر عند ملامسة قطعة قماش مبللة ؟ " أو " تخيل أنك تنزلق على (درابزين) زلق ؟ " وفى الحالتين فإن التعبير يتضمن حركة جسمانية وإحساس باللمس . ويتضمن أيضاً مشاعر ، ومن ذلك مثلاً استشعار نوع من الوخز الخفيف أو الإحساس بالشجاعة ... إلخ .

النظام الصوتى الرقمى

وكما ذكرنا سابقاً فإن هذا يحدث عندما يتحدث الإنسان إلى نفسه فى حوار داخلى " حديث مع النفس " وللتعرف على هذا النمط ؛ اطلب من أى شخص أن ينشد النشيد الوطنى بينه وبين نفسه .

أنت أيضاً تستطيع أن تفكر فى أمثلة خاصة بك ، استمتع مع أصدقائك فى تجربة هذه الأمثلة ، وحين ترغب فى التعرف على أى نوع من حركات العين ، استخدم الأمثلة التى تتطلب استخدام النظام التعبيرى محل البحث سواء فى حالة البناء أو فى حالة التذكر واستخدم الكلمات الدالة " انظر " أو " اسمع " أو " استشعر " بدلاً من الكلمات الدالة المحايدة (مثل " راعِ " أو " فكر " أو " تخيل ") ، فلو طلبت

مثلاً من شخص ما أن يتخيل شجرة توت سيتطلب ذلك منه استخدام أحد أو كل النظم التعبيرية ، وعند سؤال شخص ما أن يتخيل لون معين سيتطلب ذلك تشغيل النظام البصرى ، بينما يقوم صوت الأوراق المتطايرة مع الرياح بتشغيل نظام التعبير السمعى . إذا أردت أن تحدد تفضيلا حسياً لدى أحد الأشخاص ، فإن هناك مجموعة من الأسئلة الحيادية التى ستوضح نظام الصدارة والنظام التفضيلى الأولى . عليك فقط أن تراقب النظام الذى يستخدمه الشخص غالباً .

ستتولد لديك الثقة فى إمكانية التعرف على معانى حركات العينين باستمرار الملاحظة لعدة أيام فى كل المواقف التى تكون وجهاً لوجه . وسوف يطور هذا من مهارة ملاحظة حركات العينين السريعة والغامضة ـ فالممارسة ستمكنك من تحديد النمط العام لحركات العينين . وبذلك سيتوفر لك مؤشر إضافى لتفضيلات الشخص الحسية التى يمكن أن تستفيد منها للتواؤم وتحقيق التواصل .

الانسجام المتزامن

أنت تلاحظ فى بعض الأحيان أن شخصاً ما يستخدم نظامين تعبيريين فى نفس الوقت . فقد تشير حركات عينيه إلى أنه (بصرى) ولكنه يستخدم كلمات دالة حركية وتعبيرات جسمانية غير لفظية . وهذا ما نطلق عليه " الانسجام المتزامن " ، أى استخدام نظامين تعبيريين أو أكثر فى نفس الوقت وبشكل متسق . فمثلاً : قد يوحى صوت معين بشعور أو ملمس أو لون ما ، وفى حالة أخرى : قد تنتج ذكرى قوية شعوراً حركياً سلبياً متصلاً برؤية بصرية إيجابية . وفى مثل هذه الحالات فإن الشخص قد لا يفهم لماذا يشعر بهذا الشعور .

ولتتحدث بنفس لغة هذا الشخص فأنت تحتاج إلى مزيج من المؤشرات الدالة . ففى الحالة السابقة قد تقول : " إننى أرى كيف

تشعر ! " ورغم غرابة التركيب اللغوى للجملة فإن كلا الكلمتين الدالتين سيكون لهما معنى لدى الشخص الذى يعبر باستخدام نظامى التعبير البصرى والحركى . ومن خلال ذلك ستحقق التواصل .

إن من يتمتعون بهذه الخاصية لهم ذاكرة قوية لأنه كلما زاد عدد " التسجيلات " الحسية التى نستطيع استدعائها كلما استطعنا استرجاع الذكريات بشكل أفضل . وعلى أية حال ، فالأشخاص الذين يتمتعون بذاكرة قوية يميلون لاستخدام أكثر من نظام تعبيرى . فالذكريات هى انعكاس للحياة الواقعية التى نستعمل فيها أكثر من حاسة . وبالمثل فإن الخيال الخصب يعتمد على أكثر من حاسة .

وهناك نموذج حى يلقى الضوء أكثر على هذه الفكرة ، حيث قمنا بإجراء دراسة لحساب التليفزيون البريطانى بعد مقابلة تليفزيونية مهمة أجريت عام ١٩٩٦ مع الأميرة الراحلة " ديانا " . لقد كان لهذه المقابلة حساسية بالغة حيث إن الأمير " تشارلز " أحد الأطراف ، فضلاً عن احتمالات حدوث المشاكل الدستورية للأسرة المالكة ، وتحولت المقابلة التليفزيونية إلى حدث إعلامى كبير ، ومن خلال التسجيلات درسنا حركات عينى الأميرة للتعرف على طريقتها فى التفكير ، وذلك باعتبارنا خبراء فى علم النفس اللغوى .

ماذا كانت نتيجة الدراسة ؟ لاحظنا أن تحركات العينين سهلة المتابعة وتتسم بالثبات والوضوح مثل الكتاب المفتوح ، ولها نفس الصفات التى درسناها اليوم .

لقد أظهرت الأميرة " ديانا " انسجاماً متزامناً بين نظامى الصوتى الرقمى / والشعورى ، وبذلك فإنها حين تحدثت لنفسها تولدت لديها مشاعر وأحاسيس تنتمى للنظام التعبيرى الشعورى الحركى ، ومن ثم اتجهت لاستخدام الحوار الداخلى . لم يحدث أحدهما بدون الآخر . وبشكل غريزى كانت حركات العينين لأسفل ولليسار مما دل على الانسجام المتزامن بين النظامين الصوتى الرقمى والشعورى . والشىء

اللافت للنظر ، والذى لم يشبع فضول الصحفيين ، أنه لم تظهر أية دلائل على افتعال نظم تعبيرية ـ وهو ما يرتبط عادة " بالكذب " .

إن الانسجام المتزامن يحدث بشكل أكثر مما نتصور ، ويبدو ذلك طبيعياً لمن يتصفون بهذه الخاصية (كمن لديه عمى ألوان ويظن أن كل البشر لهم نفس الصفة) إلى أن يعلموا أن هناك آخرين ليس لهم هذه الصفات . وخلال إحدى الندوات العلمية عن هذا الموضوع اكتشف أحد المشاركين قدرته على أداء العمليات الرياضية بشكل أفضل من الآخرين . حيث استطاع أن يرى كل عملية رياضية بلون معين . وتمكن من ترتيب الألوان البراقة والمعتمة على التوالى ، أى العمليات السهلة أو الصعبة وذلك من خلال استغلال العمليات العقلية المتنوعة .

فرضية اليوم

لكل سلوك نوايا إيجابية .

على الرغم من أننا لا نوضح أو ندرك بعض ما نفعله ، إلا أن كل فعل له غرض معين ، على الأقل لمن يقوم به ، وله نيه إيجابية . فنحن نبحث عن نتيجة معينة ، سواء تم التعبير عنها أم لا ـ شعورياً أو لاشعورياً ـ إن أى فعل تراه أو أراه أنا على أنه غير اجتماعى أو بغيض سيكون له " معنى " لدى الشخص الذى يقوم به . وفى الغالب سيكون لدى هذا الشخص سبب للقيام بهذا الفعل أو القضية أو الفكرة التى لا نقبلها (أو لا يقبلها المجتمع بشكل عام) . وإذا رجعنا إلى " خريطة " هذا الشخص عن العالم ، فسوف نجد أن سلوكه يهدف لتحقيق هدف . وبهذا التفسير يكون تصرفه إيجابياً ومبنياً على نية .

نفس الشىء يمكن أن يقال عن المنفعة الاجتماعية المباشرة والأحاسيس قصيرة المدى بالسعادة التى تتوفر من التدخين أو تعاطى المخدرات التى تعمل كنوايا إيجابية على الرغم من أن الشخص يسعى - بوعى كامل وبرشد - للامتناع عن هذا السلوك . ولتحديد النوايا الإيجابية الخفية ، قد تتمكن من إيجاد السلوك البديل الذى يحقق نفس هذه النوايا ولكن بخسائر أقل ، فإذا وضعنا فى اعتبارنا أن لكل سلوك إحدى النوايا الإيجابية الخفية سيقل اعتراضنا ، ونكون أكثر مساندة ومساعدة . ويمكننا عندئذٍ أن نكتشف ونفهم خرائطنا الإدراكية للحقيقة .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- ابدأ فى ملاحظة مؤشرات النظم التعبيرية الأولية لدى الآخرين ، ويمكن أن يتم ذلك على مدار عدة أيام حيث إن الأمر يتطلب التدرب والممارسة لملاحظة خاصيتين أو أكثر فى نفس الوقت . مثلاً : يمكن البدء بالاستماع إلى الكلمات أو الجمل الدالة على النظر أو السمع أو اللمس (راجع القائمة صفحة ١٢٣- ١٢٤) وستندهش من النتيجة ومن قراءتك لحركات العينين . وإذا رغبت يمكن تقسيم اليوم إلى أجزاء تركز فيها على دلالات معينة مع مختلف الأشخاص فى العمل والحياة الاجتماعية . لكن - مبدئياً - لا تحاول التواؤم معهم (بتغيير ألفاظك وسلوكياتك) فسوف يأتى ذلك لاحقاً ، بعد أن تتمكن من تحديد النظم الأولية بدقة .
- احصل على موضوع فى مجلة أو صفحتين من رواية ، وسجل كل الكلمات الدالة على الحواس ، ولاحظ أى نوع من أنواع الكتابة النثرية تستخدم الكلمات والجمل ذات الدلالات الحسية ، بداية من

عــالم الأعمــال والتجــارة والوثــائق القانونيــة وحتــى الروايــات ذات الإيقاع السريع والكتابة الصحفية .

اليوم السابع

إحداث التغيير فى عالمك

إن هذا الفصل يغطى:

- النظم التعبيرية الفرعية ومعنى الخبرة .
- تغيير الخبرة والسلوك .

تعلمنا فى اليوم السادس النظم التعبيرية الرئيسية ، كل منها له خصائص وسمات مميزة وتفصيلات نطلق عليها النظم التعبيرية الفرعية التى تحتوى على أسرار الفكر الإنسانى والتجارب الإنسانية .

النظم التعبيرية الفرعية ومعنى الخبرة

فلنأخذ أولاً النظام البصرى ، فمن خلاله يمكنك أن تصف الصور الداخلية أو الانطباعات الذهنية بأنها : قريبة أو بعيدة ، كبيرة أو صغيرة ، براقة أو معتمة ، (أبيض وأسود) أو ألوان ، مركزة أو مشوشة ، واضحة إلى الأمام أو إلى الأجناب ، مجسمة أو مسطحة ، بانورامية أم محددة ، ثلاثية الأبعاد أم ثنائية الأبعاد ، (حية أم غير

حقيقية) ... وهكذا . وهذه النظم تعطى معنى ذاتياً ، وحرفياً وتجعل الأمور محسوسة ومفهومة .

وفيما يلى قائمة بالخصائص التى تميز كل نظام من نظم الحواس الرئيسية الثلاثة :

حاسة الإبصار (الرؤية)	حاسة السمع (الصوت)	حاسة الشعور (الإحساس)
مرتبط وغير مرتبط	عالى ـ منخفض	درجة الحرارة
ملون أو أبيض وأسود	المسافة من مصدر الصوت	الملمس (ناعم / خشن)
الموقع (إلى اليسار أو إلى اليمين أو تحت أو فوق)	الكلمات والأصوات	الكثافة
المسافة	موقع مصدر الصوت	قوة الضغط (قوى / خفيف)
الإضاءة	مجسم أم أحادى	الاستمرارية أو المدة
بانورامى أو محدد	مستمر أم متقطع	الوزن (خفيف / ثقيل)
مركز أو مشتت	السرعة (أسرع أو أبطأ من المعتاد)	الشكل
قوة التركيز	واضح أو مشوش	
الحركة والثبات	ناعم أو خشن	
السرعة (أسرع أم أبطأ من الصور الواقعية)		
الحجم		

إن هذه النظم الفرعية تنطبق على أى نظام تعبيرى . وهى تعمل بنظام رمزى خاص بها حيث تعطى معنى لما يصل إلى الذهن . وتؤثر فى مدى وضوح التعبير أو تشوشه وغموضه ، ومدى السرور أو عدم السرور الذى يضفيه . بمعنى آخر فإنها لا تحدد فقط ماذا ترى ، ولكن كيف تترجم هذا الذى تراه وكيف تشعر به .

إن النظم الفرعية تعطى معنى فريداً لكل خبرة حسية ، فمثلاً : الصور المرئية لا تتضمن فقط تلك الموجات الضوئية التى تصل وتمر عبر هذا الجهاز البصرى الكفء الذى يسمى العين ، ولكن أيضاً ترجمتك الشخصية للخبرة مبنية على ملايين من المشعلات العصبية التى تتواجد فى عقلك (والتى بدورها تتفاعل مع شبكة تتكون من بلايين من نقاط الاشتباك العصبى) . وهذه العملية المعقدة تضفى على الموجات الضوئية غير الملونة ألواناً حمراء وردية لمنظر الشمس عند المغيب أو لوجه الطفل الصغير . وهى تعمل كما تضبط ألوان جهاز التليفزيون ولكن بثراء وتنويعات أكثر .

إعطاء معنى للزمن

إن هذه النظم الفرعية تعمل على وضع الصورة الذهنية فى إطارها الزمنى ، فالصورة البصرية قد تثير الذاكرة وتستدعى شيئاً من الماضى ، سواء حدث هذا الشيء أمس أو منذ خمس سنوات ، أو أنه شيء متوقع فى المستقبل سواء كان سيحدث غداً أو بعد خمس سنوات ، ومهما كانت المدة فنحن نحددها باستخدام كلمات مثل " الماضى من خلفى " أو " أنا أنظر إلى الأمام لمستقبل مشرق ". (انظر اليوم الثالث عشر) .

صنع خبرة فريدة

إن هذه النظم تميز الفروق الطفيفة لأى نظام تعبيرى وتحول أية عملية فسيولوجية موضوعية مثل : الرؤية والسمع والإحساس إلى خبرة ذاتية . ونحن نعلم جميعاً أن مؤثراً حسياً خارجياً يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة للأفراد المختلفين . فما يؤدى لسعادة شخص قد يؤدى لتعاسة شخص آخر ، حيث يتم تشفير هذه المدخلات داخل العقل ،

ويتم ترشيحهم طبقاً لخبراتنا السابقة ومعتقداتنا وقيمنا . وينتج عن ذلك خصائص متنوعة للتفكير يُشار إليها طبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية بمصطلح " النظم الفرعية " .

وتقوم كل من النظم الرئيسية والفرعية بتصنيع خبرتك (منظورك للحقيقة) ، ورسم خريطتك للعالم ، ولكن كما تعلمت سابقاً فإن هذه الخريطة لا تعبر عن الأرض التى ترسمها ، وهكذا تضفى النظم التعبيرية الفرعية معنى على خبرتك .

بقدر التغيير الذى تحدثه بوعى للنظم الفرعية فإنك تغير الخبرة .

وعلى ذلك فإن الفرضية التى تم التعبير عنها بـ " الناس يصنعون خبراتهم " لها استخدامات تطبيقية عديدة فى حياتنا اليومية .

المضمون والخصائص

تتضمن النظم الفرعية ما هو أكثر من مجرد مضمون الفكرة مثل : " لعب التنس أو الذهاب إلى المسرح " ، حيث تشير إلى الأحاسيس التى شعرت بها خلال هذه التجربة ، وتُكَون ـ من خلال الاستعانة بالصور والتعبيرات التى نراها ونسمعها ونشعر بها ـ ما نطلق عليه " الحالة المزاجية " .

والآن حاول القيام بهذه التجربة : فكر فى إحدى الذكريات السعيدة ولاحظ كل ما تستطيع ملاحظته من نظم فرعية ، واستخدم القائمة الموجودة فى صفحة ١٣٨ إذا تطلب الأمر. ثم ـ على العكس ـ فكر فى ذكرى غير سارة ، وأيضاً دون ملاحظاتك على تلك النظم الفرعية ،

وحاول المقارنة ، ستجد أن هناك اختلافات بينهما وأن هذه الاختلافات تفسر اختلاف المشاعر التي انتابتك في كل تجربة .

هناك اختلاف بين الظروف المحيطة بكل ذكرى أو مضمون كل ذكرى . ويمكنك أيضاً أن تفكر في ذكريات متشابهة من حيث المضمون ، ولكنها بالتأكيد تثير مشاعر مختلفة . فمثلاً : قد تكون حققت فوزاً في مناسبتين مختلفتين ولكنك الآن وعند تذكرهما تشعر بمشاعر مختلفة وبالتأكيد سوف تختلف النظم الفرعية الخاصة بكل مناسبة .

ونورد مثالاً آخر : قد تلتقي بشخصين لأول مرة ، وتختلف المشاعر تجاه كل منهما " الكيمياء " ، وعلى ذلك فإن المضمون لم يتغير - مقابلة لأول مرة ولم يكن لديك معلومات عن أى منهما ، وبالتالى فليس هناك سبب منطقي لتكوين انطباع معين . ولكنك لاشعورياً قمت بتشفير كل ذكرى بطريقة مختلفة ، لكل منها خصائصها المميزة ، ومن المحتمل جداً أن عملية التشفير قامت على النظم الفرعية التى وردت فى القائمة المذكورة في صفحة ١٣٨ .

خصائص الأفكار

إن ما سبق يساعد نسبياً على شرح المشاعر اللامنطقية وردود الفعل غير المتوقعة لنا . إن أحكامنا المسبقة ومشاعرنا غير المبررة وغير الرشيدة ، ومدركاتنا ... إلخ يرجع سرها إلى الطريقة التى قمنا بها بتشفير خبراتنا باستخدام النظم الفرعية وإرسالها إلى نظمنا التعبيرية عن العالم من حولنا . وبتعبير آخر فإن طريقتنا فى صنع خرائطنا الشخصية تعتمد على خصائص تفكيرنا ونظمه الفرعية .

ونذكر مثالاً على ذلك : فى المحاولات الأولى للتدرب على مهارة أو نشاط ما ، مثل إلقاء خطاب عام ، ربما تنشأ مشاعر سلبية كالخجل

مثلاً ، إلا أن القيام بنفس النشاط بعد التغلب على المخاوف الأولية ، قد يؤدى إلى الشعور بالسعادة والرضا . وعند تذكر أو تخيل هـذين الموقفين فإنك بالتأكيد ستحدد عدداً من الـنظم الفرعيـة المتعلقـة بحاسـة الأبصـار مثلاً ، (راجع القائمة صفحة ١٣٨) . وإذا كان لديك عدداً من الأمثلـة من خبرتك الخاصة فستجد الآتى :

- أن كل الأفكار تتكون من تعبيرات مرئية ومسموعة ومحسوسة .
- أن كل تعبير يتصف بدرجة ونوعية النظم التعبيرية الفرعية .
- أن تشـابه المشـاعر أو المعـانى يعنـى أن الـنظم التعبيريـة الفرعيـة متماثلة .
- أن هذه النظم الفرعية ، والمشاعر التى تولـدها ، لا تـرتبط بالضـرورة بالمضمون .
- تـرتبط مجموعـات محـددة مـن الـنظم التعبيريـة الفرعيـة بالسـعادة والرضا وترتبط مجموعات أخرى بالألم أو المشاعر السلبية .

خلال العمل بهذا المنهاج ستقوم بربط نظم فرعيـة محـددة بعـدد مـن " الحالات المزاجية " . ويكفيك الآن الاعتياد علـى الـدخول إلى الأفكـار عبر هذه الصورة المنظمة .

فيما يتعلق بالذكريات المسجلة داخلياً ، فإنـك لا تملـك القـدرة علـى تغيير المضمون ، كما أنك لا تستطيع أن تدير عقارب الساعة إلى الوراء . وكل ما يمكنك عمله هو الطريقة التى تعبر بها عن هذه الخبرة المسجلة . يمكنك أن تغيرّ خصائص ومواصفات الصورة الذهنية والأصوات والمشـاعر التى تشكل خبرتك . ومن المعقول أن تحاول تغيير نظـم التعـبير بطريقـة تـدعم تحقيـق أهـدافك الحاليـة وتـؤدى إلى تحسـن حالتـك المزاجيـة . فبمجرد تحديدك للنظم الفرعية التى تميز النظام التعبيرى الـذى تفضـله يمكنك أن تستغلها لصنع خبرة أو تغيير سلوك .

تغيير الخبرة والسلوك

لاشك فى أن النظم التعبيرية الفرعية يمكنها أن تؤثر بشدة على الحالة المزاجية ، ولأنك قد عرفت إمكانية تغييرها ، فيمكنك تغيير خبرتك عن شيء ما ، أى تغيير كيفية شعورك وما يتبعه من سلوك . وكما رأينا فى نموذج المراحل الأربع للنجاح فى اليوم الثانى فإن ما نقوم به من أعمال يؤدى إلى تحقيق النتائج والأهداف .

استبدال النظم الفرعية

جرب الآن هذه التجربة البسيطة : استرجع مرة أخرى الذكرى غير السارة ، ولكن فى هذه المرة حَوِّل خصائص الصورة لتتلائم مع النظم الفرعية التى حددتها فى الذكرى السارة ، واستبدل النظم الفرعية غير السارة . مثلاً : إذا كنت قد رأيت صوراً براقة كبيرة فى تجربتك السارة . فاجعل نفس هذه الخصائص تظهر عند تذكرك للذكرى غير السارة . فإذا كانت معتمة ومشوشة وغير ملونة بالألوان الحية ، فاستبدلها بحيث تتوائم مع الذكرى السارة . وقد تجد فى هذه التجربة عديد من الخصائص البصرية الواردة فى القائمة الموجودة فى صفحة ١٣٨ .

ونذكر مثالاً آخر : فى الذكرى غير السعيدة التى تذكرتها ، قد ترى نفسك فى الصورة ، بينما فى الذكرى السارة أنت (شخصياً) موجود ، تنظر من خلال عينيك وتمر بنفس هذه الخبرة بنفسك . وهناك مصطلحان يستخدمها منهج البرمجة النفسية اللغوية فى هذا المجال وهما الارتباط وعدم الارتباط ، فالارتباط يعنى (رؤية الأشياء من خلال عينيك أنت) وعدم الارتباط (النظر وكأنه من الخارج) . وهاتان الخاصيتان تؤثران فى مشاعرك تجاه تجربة ما . وهكذا فإنك تستطيع

أن تحدث تأثيراً كبيراً فـى خبراتـك الخاصـة ومشـاعرك تجاهـهـا . قـم بالتحويـل إلى حالـة الارتبـاط ، وحـاول اسـتخدام رمـوز " السـعادة " وتطبيقها على مضمون حالة عدم السعادة . من المهم هنـا الإشـارة إلى أن هذه النظم الفرعية ليست عامة التطبيق ، ولكنها عادة مـا تظـل صـالحة للاستخدام على أنها تمثل حالة خاصة بك .

إن الارتباط يميل إلى تكثيف المشاعر . وبالعكس فإن اسـتدعاء ذكـرى أليمة فى حالة عدم الارتباط يخفـف مـن الألم . وعلـى ذلـك فـإن تغـيير الخصائص الرئيسية للتفكير يعنى بالتالى التغيير فى المشاعر بحيث تكون أكثر جلباً للسعادة وتعزيزاً للمشاعر .

غالباً ما نصف النظم الفرعية بمصـطلحات بصـرية أى إننـا غالبـاً مـا نستخدم النظام البصرى . إن مصطلحاً مثل " الاستبصار " أو " التخيل" يفيد فى تخيل شىء ما بطريقة أبعد من مجرد شكله أو صورته .

وأنت يمكنـك تغـيير خصـائص أى نظـام تعـبيرى ، فيمكنـك تغـيير الأصوات أو المشاعر . يمكنك على سبيل المثال تغـيير صـوت مخيـف إلى صوت طفل صغير ، أو صوت أحد شخصيات الرسوم المتحركة ، ولاحظ التأثير . بذلك يمكنك تغيير الإحساس بالبرودة إلى الإحسـاس بالـدفء . وإذا كانت الخبرة الخارجية تتضمن كل الحـواس ، فـإن تغـيير الخـبرة الداخلية يتطلب نفس المزيج من الحواس . إن استبدال النظم الفرعيـة أو خصائص النظام التعبيرى يوفر لك آلية قوية للتغيير .

ابدأ فى التعرف على عقلك الشخصى

إذا كنت قد قمت بتجربة الأمثلة السابقة فلابد أن تكون قد استغللت أفكارك بنفس الطريقة ، ولاحظت التغيير فى مشـاعرك . قـد تعتقـد أن هذا مستحيل أو غريـب . إلا أن هـذه المهـارة الأوليـة ، التـى خبرناهـا جميعاً ونحن أطفال ، تحتاج فقط إلى التخيل . إنها تعنـى أن تفعـل مـا

تريد ولكن فقط داخل ذهنك ، محتفظاً بنفس هويتك مع تغيير كل ما تريد تغييره . من المحتمل أن قوة التخيل لديك قد ضمرتَ بسبب قلة الاستخدام ، لذلك إبدأ بالأشياء البسيطة ، ثم مارس واستمر فى التطبيق والممارسة لتنشيطها .

ولكى تبدأ ، جرب الآتى :

- تخيل رئيسك وعلى رأسه قبعة سخيفة .
- انظر إلى مكتبك وكأنه منقسم إلى قطعتين .
- تصور جهاز التليفزيون وقد تدلى من سقف الحجرة .
- تخيل شخص ما يصبغ شعره باللون الأزرق .
- غير بعض الألوان والأصوات والأحاسيس من حولك .
- ابدأ فى تغيير ما تقوله لنفسك (شجع نفسك) .
- تخيل مثلث أزرقٍ / قطعة خيط صغيرة / شجرة بارتفاع كيلو متر .
- تظاهر بأنك فعلاً فزت عندما تخسر .

تعامل مع عقلك باعتباره ثروة لا تقدر بمال ، واستمتع به . إن معظم المتعلمين فى الغرب يميلون للتفكير بموضوعية ويفضلون تشغيل الجزء الأيسر العقلانى من المخ . ولكن آن الآوان لكى تدخل إلى العالم الشخصى القيم ، وتعود إلى تعلم مهارات الطفولة التخيلية المرتبطة بالجزء الأيمن من مخك وبهذه الطريقة يمكنك البدء فى الوصول لعقلك الباطن المبدع .

وعندما تتوفر لك المقدرة على تغيير النظم التعبيرية الفرعية ابدأ بالتطبيق على بعض خبراتك فقط فى مواقف تمثل تهديداً . وستتمكن من التطبيق الإيجابى لهذه المهارة الجديدة لصنع المشاعر والخبرة الداخلية بشكل أكثر إيجابية ، مما يسفر عنه سلوكيات مفيدة وأكثر إيجابية تعينك فى إحداث تغييرات هامة فى حياتك .

تعلم الاسترخاء

إن استخدام أياً من هذه التقنيات الذهنية المفيدة يفيدك فى الاسترخاء إن معظمنا يحتاج إلى الاسترخاء أحياناً ، ولكل طريقته فى ذلك مثل : الاستماع إلى الموسيقى ، أو حمام دافئ ، أو تخيل مكان هادىء ولطيف . يمكنك أيضاً أن تتخيل كل طرف من أطرافك وهو يسترخى، واحداً تلو الآخر، ثم الرقبة ، فالرأس ، فالوجه ، فالفكين . ويساعد التنفس بعمق وببطء على الاسترخاء . إن البعض قد يتخيل جسمه وقد خف وزنه تماماً بحيث يطفو لأعلى بدلاً من الغرق لأسفل . كما أن هناك أنواعاً محددة من الموسيقى يمكن أن يكون لها نفس التأثير ، فالبعض يرى أن الآلات الوترية مثلاً تساعدهم على الاسترخاء فعلاً .

وبمجرد الاسترخاء الجسماني يمكنك التخلص من الأفكار التى تشغل عقلك بتخيل مكان هادئ سبق أن توحدت معه فى سلام وصفاء .

وبينما تدع خيالك يتجول ، ركز على المناظر والأصوات والمشاعر التى ستظهر ، وسوف تتغلب بذلك على التداخل الذى يحاوله نصف مخك الأيسر . إن الحياة اليومية المزدحمة لا تترك لنا فرصة للاسترخاء والتدريب الذهنى الحقيقى . وكما يقال فإن العقل السليم فى الجسم السليم ، فتمرينات الاسترخاء تخفف من الضغوط ، وتوفر تحكم أكثر فى المشاعر التى تنتابك .

تأكد من توفر بعض الوقت لديك ، بدون إزعاج واتصالات تليفونية ، اجلس أو ارقد فى وضع مريح ، وابدأ فى تغيير حالتك المزاجية بسرعة بما يساعدك على مواجهة أى موقف قد تقابله . ولاحظ أنه بعد ذلك ستتكون لديك عادة لاشعورية للسيطرة والتحكم فى بدنك وعقلك .

إحداث التغيير فى الخريطة العصبية

فى كل مرة تستخدم فيها ذهنك بالطريقة السابق الإشارة إليها ، فإن عمليات إلكتروكيميائية عديدة تحدث داخل عقلك ، وقد أوضحت ذلك كل أجهزة الأشعة المسحية ، وبعض هذه العمليات لحظى . فعندما تقوم بالتفكير تتغير الشبكات العصبية العضوية وتتغير خريطة عقلك بشكل مستمر ، سواءٍ من حيث الشكل أو التركيب الكيميائى . فبمجرد أن تضع تخيلاً لشجرة بارتفاع كيلو متر ، لن تستطيع انتزاعها من ذهنك أبداً ، ولكن قد يختلف شكلها فى كل مرة تتذكرها فيها (ربما لاشعورياً) ولكنها ستبقى موجودة ـ بشكل ما ـ ومحفورة فى ذهنك .

يمكنك أن تستفيد من هذه الظاهرة بصورة واعية وبشكل إيجابى ، لإحداث تغيير فى مشاعرك تجاه موقف ما وبالتالى إحداث نقلة فى بعض جوانب حياتك .

لا يمكنك فعل الكثير لتغيير العالم ولكن يمكن أن تغير الكيفية التى تعبر بها عن العالم أو تترجمه . وبتحديد وتغيير النظم الفرعية الخاصة بك يمكنك أن تغير طريقة تفكيرك وأدائك وإنجازاتك نحو الأفضل .

فرضية اليوم

إن العقل والبدن صنوان فى نفس النظام يؤثر كل منهما فى الآخر .

إننا نربط بين مشاعرنا وأجسامنا . إلا أنه يمكننا تغيير جوانب عضوية بحتة من خلال الطريقة التى نفكر بها . فإذا فكرت " بثقة " فإنك ستبدو واثقاً وتعمل بثقة . وإذا فكرت " بغضب " أو " بخوف "

فإن سرعة دقات قلبك ونبرة صوتك وتعبيراتك غير اللفظية ستتأثر وإذا فكرت فى " الخجل " أو " التقوقع " فإن سلوكك وحركات جسمك ستنم عن هذا الموقف . وعلى العكس : فإن تغيير أدائك العضوى يغير من " حالتك المزاجية " فالطريق هنا مزدوج الاتجاه . وإليك ما تستطيع أن تفعله :

١. يمكنك أن تستفيد من كل مصادرك العقلية المتاحة .
٢. تستطيع تغيير النظم الفرعية لأى نظام تعبيرى .
٣. بتغيير هذه النظم الفرعية ، يمكنك تغيير معنى كل خبرة ، أو شعور تجاهها .
٤. يمكنك البدء فى صنع خبرتك الخاصة والسيطرة عليها ، والالتزام بأهدافك (ليس عليك الآن أن تركن إلى الحظ أو الظروف) .
٥. يمكنك أن تغير ما تفعله (عضوياً) للتأثير على عقلك ، وبالعكس يمكنك أيضاً تغيير ما تفكر فيه للتأثير على جسمك .
٦. يمكنك أن تغير الوظائف الأساسية للجسم مثل : (التنفس ، وسرعة النبض ، وحتى الموجات الكهربائية بالمخ ... إلخ) بواسطة الاسترخاء والتنبه إلى التغييرات الجسمانية الطفيفة .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- إذا لم تكن قد طبقت التمرين الخاص باستبدال النظم الفرعية (انظر صفحة ١٤٣) ، فحاول ذلك اليوم ، وخصص لنفسك وقتاً لا يزعجك فيه أحد ، وجرب الاسترخاء (انظر صفحة ١٤٦) . أحياناً يفيد هذا فى السرير قبل النوم مباشرة . طبق هذه التقنية

على أى ذكريات غير مشجعة ، ولاحظ التغيرات التى يمكنك إحداثها فوراً .

- واصل التدرب على مهارات التواؤم والقيادة (انظر اليوم الخامس) . وابدأ بمواقف غير حساسة حتى تحصل على الثقة والمهارة ، ولا تخاطر بالتدريب في علاقة عمل أو صداقة قوية أو شيء من هذا القبيل ، أو أن تجرب هذه المهارات على المدير العام ! ! راجع الطرق التى يمكن أن تحسن التواصل من خلالها بتطبيق التواؤم (أنظر اليومين الرابع والخامس) .

اليوم الثامن

قوة اللغة

إن هذا الفصل يغطى:

- **استخدام اللغة للحصول على ما تريد .**
- **التركيب اللغوى المبسط .**
- **الترتيب الهرمى للأفكار .**
- **تحويل الكلمات إلى نتائج .**

إن مصطلح " اللغة " يتوسط قلب منهج البرمجة النفسية اللغوية ، وسنخصص اليوم للأفكار المتعلقة بهذا المصطلح . لقد مررنا بمصطلح " لغة الجسد " و " الاتصال غير اللفظى " ، غير أن الكلمات لها أيضاً دور حيوى فى التواصل الجيد ، ليس فقط الكلمات التى نستخدمها (والتى تمثل ٧٪ من الاتصال) ولكن أيضاً الطريقة التى نعالج بها الكلمات فى أذهاننا . وكل هذا له انعكاس على عملية الاتصال ، حتى الكلمات المفردة يمكن أن تحدث تأثيراً كبيراً على المعنى . كم من المرات استخدمت كلمة ، وسمعت شخصاً آخر يستخدمها ، وتكتشف أن كلاً منكما قد استهدف معنى مختلفاً كلياً ؟ وفى مواقف أخرى تواجه قصوراً لغوياً ، حيث تعترف بأنك لا تستطيع وصف الموقف بالكلمات .

استخدام اللغة للحصول على ما تريد

من خلال منهج البرمجة النفسية اللغوية نتمكن من استخدام اللغة لتحسين التواصل ، ولكن على مستوى أعمق أو بشكل مختلف عن المعتاد ، ويتأتى ذلك من الفهم لأوجه قصور اللغة وأوجه قوتها فى ذات الوقت ، كما يهتم المنهج أيضاً بفهم العلاقة بين اللغة والطريقة التى نعبر بها و " نرشح " الأشياء من خلالها (نموذج البرمجة النفسية اللغوية الذى شرحناه فى اليوم الأول) . إن اللغة توفر لنا أداة متعددة الأغراض ، مثل المثقاب الذى يمكن تحويله لاستخدامات متعددة أخرى . ولكننا نحتاج لاستخدامها بكفاءة وفاعلية . وبدون التطبيق الحكيم يكون لدينا " آلة عملاقة " يمكن أن تمثل خطورة . وبنفس الأسلوب يمكننا استخدام اللغة بفهم ما نستطيع أن نقوم به وما لا نستطيع ، وبتحقيق التوافق بين الأداة السليمة والعمل المطلوب .

تذكر ما تعلمته فى اليومين الثانى والثالث : ضع فى ذهنك دائماً هدفك أو نتيجتك المستهدفة ، ولا تظل مقيداً فى عملية إنجاز هذه النتيجة . وعودة إلى المثقاب ، فهل تريد مثقاباً قياسه نصف سنتيمتراً أم تريد ثقباً قياسه نصف سنتيمتراً ؟ فكر فى النتيجة المستهدفة وهى الثقب أولاً ثم بعد ذلك فى الأداة المناسبة ، حينئذ ستوجه نفسك نحو الأداة المناسبة للعمل ـ وفى حالتنا اليوم ، الأداة هى اللغة .

تذكر فرضية اليوم الرابع : " إن معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه " . ونحن بشكل شعورى نستخدم اللغة للحصول على رد الفعل المرغوب ـ وهو تحقيق نتيجة مرجوة . إننا نحتاج إلى اختيار الكلمات التى تحقق المعنى المناسب للطرف الآخر وتتناسب مع خريطته للحقيقة . وعند تلقى اتصال ما ، نحتاج أن نعرف بدقة ماذا يقصد الناس بالكلمات التى يستخدمونها ، ويتم ذلك أحياناً بتوجيه أسئلة مناسبة . إن هذه المهارات ستساعد أى متواصل محترف وأيضاً ستفيد

أى شخص آخر يرغب فى تحسين نوعية حياته من خلال تواصل أفضل .

خلال الأيام الثلاثة القادمة ستتعلم كيف يتم استخدام اللغة لإنجاز كل أنواع النتائج فحاول التركيز كى تستفيد وتستمتع .

التركيب اللغوى المبسط

لقد قمنا بصياغة المادة العلمية لهذا الكتاب بأسلوب لغوى مبسط ، فقد قام د . " ديفيد بورلاند " بصياغتها وهو عالم فى اللغة وإدارة الأعمال ، وهو ببساطة يستبعد فعل الكينونة حيث يؤدى فى كثير من الأحيان لعدم الوضوح وتعقد التركيب النحوى . وعلى مدى سنوات تجنب الكتاب استخدام المبنى للمجهول (يُفهَم من هذا أن) أو (ويُقدر أن) . وفى هذه الحالات فإن رد الفعل من جانب منهج البرمجة النفسية اللغوية هو التساؤل عن الفاعل . وتحدث المشكلة إذا ما فهم الناس كلماتنا بمعانى أخرى أو فهمنا نحن كلماتهم بمعانى أخرى وتتقطع أواصر الاتصال .

ويحدث مثل هذا التحريف اللغوى الذى يصبح مرشحاً إضافياً من بين تلك المرشحات التى عرفتها فى اليوم الأول . سواء شئنا أم أبَينْا فاللغة تؤثر على طريقة تفكيرنا ، والتركيب اللغوى المبسط يساعد فى هذا الإطار . وعليك أن تفكر فى أفضل وأوضح طريقة للتعبير ، ويفضل أن يكون ذلك بأفعال " الحركة " والتحديد قدر استطاعتك لمن قام بأداء الفعل .

نوعان من المخاطر

لقد حدد العالم " الفريد كورزيبسكى " أستاذ علم دلالات الألفاظ ، نوعين من المخاطر لاستخدام فعل الكينونة ، الأول : هو اللبس الذى يحدث بين الهوية والتوكيد . فنحن نميل إلى التعميم أو استخدام عبارات مجردة أو مطلقة لا تتيح النظر بشكل منطقى . والثانى : هو فقدان الفهم الحقيقى للمعنى المقصود . إن التركيب اللغوى المبسط يفرض المعانى المباشرة للغة ، ويحدد كلاً من الفاعل والمفعول ، ويقلل من الغموض والتعميم باستخدام أفعال الحركة . وهنا تتحول الكلمات المجردة التى يُؤثر استخدامها إلى كلمات محددة ، وإلى أشياء محسوسة نتمكن من تخيلها وفهمها .

قُل ما تعنيه

إن هذا الأسلوب يهدف إلى إمعان الفكر فيما تقوله حتى يكون له معنى ، بدلاً من الاكتفاء بتغيير ما تقوله ، لذا فهو يدفعك إلى التفكير الواضح والتواصل الواضح .

وعليك ببساطة أن تحذف فعل الكينونة من تركيبك اللغوى ، وستلاحظ التأثير الجذرى الذى سيحدثه هذا التغيير . إن هذا سيفيدك فى تغيير طريقة تفكيرك ، وسلوكك ، وعلاقاتك . وقد عرفنا سابقاً العلاقة المهمة بين التفكير والسلوك .

ولا يعد التركيب اللغوى المبسط مجرد أداة لغوية تفيد فى عملية الاتصال ، بل وسيلة فعالة لتحقيق التغير الشخصى ، وهذا جوهر منهج البرمجة النفسية اللغوية . وتستمر تطبيقاته فى التطور فى مجالات مثل حل المشكلات والانجاز الشخصى .

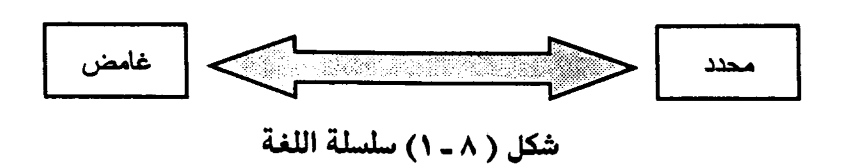
الكتابة والتحدث بالتركيب اللغوى المبسط

رغم بساطة هذا الأسلوب ، فإن البعض يخشون من استخدامه وتطبيقه ، حيث تتضمن العلمية إلغاء كل أشكال فعل الكينونة مثل (كن ـ كان ـ يكون ـ سيكون) وإننا نأمل فى أن تُقدر فوائد هذا الأسلوب اللغوى الهام ومدى الوضوح الذى يضفيه على المعنى مع إبقاء النص مقروءًا .

الترتيب الهرمى للأفكار

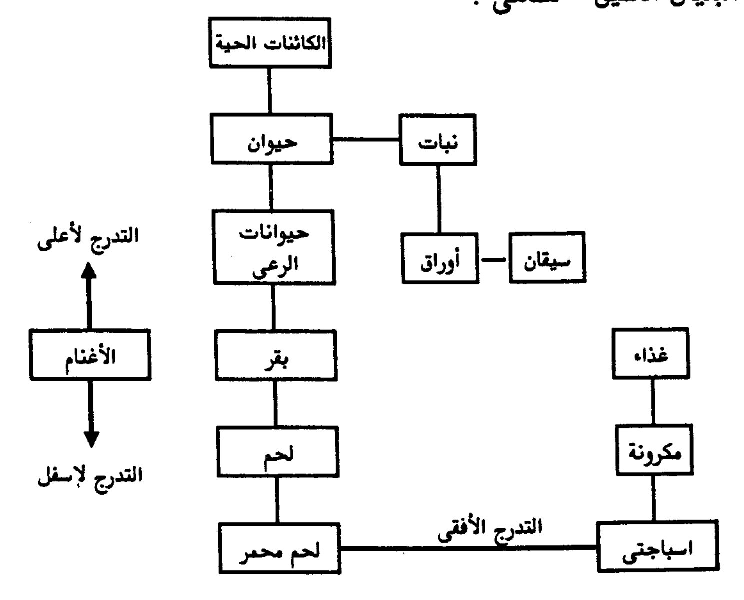
تستخدم الكلمات للتعبير عن الأفكار والمفاهيم ، ويمكننا أن نجعلها محددة أو عامة ، مع وجود سلسلة تمتد بين هاتين الصفتين ، فى أحد طرفى السلسلة نستخدم لغة مفصلة ومحددة تماماً ، وفى الطرف الآخر للسلسلة نستخدم لغة عامة وأكثر غموضاً . وفى منهج البرمجة النفسية اللغوية نستخدم نموذج الـ (ما وراء) حينما نرغب فى استيضاح تفصيلات أدق عن المعلومات . وعلى النقيض فإن نموذج " ميلتون " يستخدم ما يسمى فى سياق هذا المنهج " لغة الغموض " . وكلا النموذجين يمكنهما تحقيق نتائج اتصالية عالية المستوى ، ولكن بطريقتين مختلفتين تماماً وسنتحدث عن ذلك خلال اليومين التاسع والعاشر .

هناك العديد من النماذج التى نستخدمها فى حياتنا اليومية للحديث وللكتابة ، وكل منا يستخدم باستمرار نموذجه الخاص متبنياً درجات متنوعة من الوضوح والغموض . ولتوضيح ذلك استخدمنا نموذج الترتيب الهرمى للوضوح والغموض والدرجات المختلفة لذلك ، وهذا يعتمد على الغرض من الاتصال والظروف المحيطة به .



شكل (٨ ـ ١) سلسلة اللغة

إن الصفات المجردة مثل " الأمانة " كما فى : " جوان تقدر الأمانة " تدل فقط على معنى عام . ولكن يمكنك أن تقوم بتجزئة الفكرة ، وذلك وفقاً للسياق الذى ترد فيه ، للحصول على أفكار أكثر تحديداً مثل : " إنها تقول الحقيقة لأستاذها " أو " هى تعبر عما فى ضميرها " ، وهكذا ... حتى تحصل فى النهاية على أفعال محددة تعد نماذج لصفة الأمانة . وهكذا يمكننا تشكيل ترتيب هرمى لكلمة " الأمانة " . يمكن أن يمتد إلى أى مستوى من التفصيل حتى نصل إلى " البنيان العميق " للمعنى .



شكل (٨ ـ ٢) الترتيب الهرمى للأفكار

التدرج

إن فكرة الترتيب الهرمى للأفكار تهتم بالطريقة التى نفكر بها ونتصل بها فى "خطوات كبيرة " (على كلا المستويين العام والمجرد) ، أو فى نقلات صغيرة (إلى المستوى التفصيلى الذى نرغب فيه) ، ويتضمن التدرج لأعلى نقل فكرة لمستوى أعلى وأكثر عمومية . مثلاً : بدلاً من التفكير فى " الأغنام " أو " البقر " يمكنك الانتقال قليلاً لأعلى إلى مستوى " حيوانات الرعى " ، ولأعلى مرة أخرى إلى " حيوانات " . ثم إلى " الكائنات الحية " وهكذا .

وبنفس الطريقة يمكنك أن تتدرج بالمفهوم إلى أسفل ، مثلاً : بدلاً من الحديث عن كلب يمكن أن تفكر فى كلب معين أو جزء منه (مثل الذيل) أو شىء مرتبط به (النباح) . وكذلك التحرك جانبياً فى الاتجاهين فتظل على نفس المستوى ، فتغير كلب إلى قطة ، أو بقرة أو كنجارو وهكذا وهى كلها تمثل مستوى منخفض معين .

خلال عملية الاتصال ، نحتاج أحياناً إلى التحرك البسيط لأعلى وفى أحيان أخرى فإن التدرج لأسفل يساعد فى الوصول لفهم أفضل ، ويتوقف ذلك على الاستجابة وعلى النتيجة المستهدفة ، هل هى محددة أم تكتفى بالتعميم ؟ قد تحتاج أحياناً إلى تفصيلات أكثر ، أو معلومات معينة ، ففى الحالة الأولى قد ترغب فى " رؤية الصورة الكلية " لموقف ما ، أو إدراك أفضل ، وفى الحالة الثانية قد ترغب فى التركيز على تفصيلات معينة . وإذا كانت الكلمات تعكس نظامنا التفضيلى وتعبر عنه ، فإنها أيضاً تحدد حجم واتجاه التدرج الذى نريده على الترتيب الهرمى للأفكار . إن فهم اللغة بهذه الطريقة سيساعدك بالتأكيد فى كل اتصالاتك اليومية . فى التفاوض أو البيع أو الشراء فإنك ستحتاج إلى مرونة فى التدرج ما بين الغموض ، والتحديد الدقيق ، وإلى تدرج كبير أو صغير عبر الترتيب الهرمى للأفكار .

على سبيل المثال : خلال عملية التفاوض ، فإن تحركك قليلاً لأعلى فى الترتيب الهرمى يمكن أن يسهل الاتفاق ، حيث تصل إلى مستوى تعبير : مثل " كلا الطرفين يرغب فى نتيجة متبادلة مفيدة " ، أو " يتفق الطرفان بشأن تفاوض عادل " ، أو " كلنا سنكسب بالوصول إلى اتفاق " ، أو " إننا جميعاً نرغب فى تسوية هذا الوضع فى أقرب ما يمكن " .

وبعد ذلك ، يمكن التحرك خلال الترتيب الهرمى لأسفل بهدف عزل أية عوائق تقف فى وجه الاتفاق ، وتحديد الموضوع الذى يحتاج لاهتمام خاص ، وقد تجد أن هذا الموضوع يتعلق ببند واحد فقط من بنود العقد ، أو ينطوى على تنازل بالغ الضآلة ، وذلك بعد عزله . وينطبق نفس الشيء عند الاتفاق على تنفيذ خطة أو اتفاق معين حيث إن التعبيرات العامة لن تكون كافية فى هذه المرحلة ، كما يمكنك التحرك بمستوى أفقى لكى تقارن بين هذا الاتفاق وصفقة أخرى سبق أن عقدتها ، أو مثال للموضوع المحدد محل البحث . أما التحرك أفقياً لأحد الأجناب ، فإن ذلك يحدث إذا قارنت ما وصلت إليه فى الاتفاق ، باتفاقات سابقة مع أطراف أخرى مثلاً ، أو لإعطاء مثال لنقطة محددة تريد أن تلقى الضوء عليها أكثر .

وقد تحتاج إلى التحرك فى كل هذه الاتجاهات (أعلى / أسفل / الأجناب) ولكل منها اللغة التى تعبر عنها ، فإذا أردت أن تتحرك لأسفل ، وجه سؤالاً : " ماذا يقدم لنا مثالاً لذلك ؟ " واستمر فى تكرار السؤال لترى إلى أى مدى يمكن التحرك . وفى المقابل إذا أردت التحرك لأعلى فاسأل : " ما الذى يمثله ذلك ؟ " أو " ما الغرض من ورائه ؟ "، ولاحظ إلى أى مدى على الترتيب الهرمى يمكنك الوصول . وللتحرك أفقياً : " ما الذى يمكن أن نأخذه كمثال على هذا ؟ " أو " كم عدد النماذج المماثلة التى يمكنك ذكرها ؟ " .

وباستكشاف القضية خلال الترتيب الهرمى للأفكار ـ والتعرف على الإطار العام ، إلى جانب التفصيلات الدقيقة ـ تتمكن من الوصول إلى مزيد من الأفكار والرؤى .

نموذج تطبيقى : إذا تخيلنا موقفاً تفاوضياً فى مجال الأعمال ، حيث نجد الأطراف تسعى للاتفاق على السعر والشروط والتفصيلات الأخرى ، فلنلاحظ كيفية الانتقال من مستوى لآخر .

- أنا متأكد أن كلاً منا يريد التوصل إلى صفقة تحقق لنا معاً مكاسب جيدة . (لأعلى)
- دعنا نقضى بعض الوقت لصياغة هذه الفقرة . (لأسفل)
- هذه الصيغة نجحت فى العقد الخاص بالمملكة العربية السعودية منذ سنتين . (أفقياً)
- لا مانع من أن تذكر باقى النقاط التفصيلية . (لأسفل)
- يجب أن ننتهى سريعاً لنحصل على إجازتنا . (لأعلى)
- كيف وصلت إلى سعر ثمانمائة جنيه ؟ (لأسفل)
- هذه هى نفس الطريقة التى دائماً ما نعمل بها مع الموردين الآخرين . (افقياً)
- كلانا يرغب فى إتمام هذا العمل . (لأعلى)
- يبدو أنه بمجرد الاتفاق على الجدولة ، ستظل هناك نقطتان فرعيتان . (لأسفل)
- ماذا لو جعلنا موعد القسط الثانى مبكراً فى مقابل تخفيض ١٥٪ ؟ (لأسفل أكثر من مستوى)
- ليس فى مقدرة أحد سوانا أن يحدد معدل الفائدة (لأعلى) ولكن ماذا لو استقطعنا جزءاً من المصروفات الإدارية ؟ (لأسفل)
- ماذا لو جعلنا " جون " يتعامل مع هذا الموضوع ؟ (لأسفل)

- أنا على ثقة من أنه يمكننا البدء فى يوم ٢٠ الجارى إذا كان ذلك يناسب مؤسستك . (لأسفل)

إن التحرك لأعلى يمكن أن يبعد التركيز عن الموضوعات الصغيرة المعقدة ، ولذلك فهو يساعد على استعادة التوافق فى الأفكار . أما التحرك لأسفل فهو يساعد على التركيز على الموضوعات المحددة التى تركت للتفاوض بشأنها . ففى أى وقت تشعر بأن هناك مخاطرة بفقدان التواصل فإن التحرك فى أى اتجاه على البنيان الهرمى سيساعدك على إعادة الطرف الآخر لحالة التوافق . لاحظ أيضاً أن لكل منا أسلوباً مفضلاً - مثل حب التفاصيل ، أو إعادة إلقاء نظرة على الموضوع - حتى يمكنك تحويل مسار التدرج بما يلائم الطرف الآخر . ويمكنك استخدام مهارات التواؤم والتواصل مع هذه الحالات (راجع اليومين الرابع والخامس) . وكما هو الحال فى منهج البرمجة النفسية اللغوية فإن ما سبق يبقى صالحاً للتطبيق عند إضافة المزيد من المعلومات الجديدة إليه .

الانتباه الخارجى والانتباه الداخلى

خلال استخدامنا للأفكار أو اللغة عادة ما نتحول من العام إلى الخاص . وتتضمن هذه العملية إما شكل متسلسل (كما فى شكل ٨ - ١) أو هرمى (كما فى شكل ٨ - ٢) . وفى أى تسلسل وظيفى هرمى لن تلاحظ الخط الفاصل بين من يتولون الإدارة ومن يقومون بالعمل التنفيذى . وهو ما ينطبق على الشكل الهرمى للأفكار حيث يتضمن سلسلة للتفكير وشبكة متكاملة من العلاقات .

ولقد رأينا كيف أن أفكارنا تعبر عن أشياء تحدث فى الحاضر وعن العالم الخارجى من حولنا ، أو عن الماضى من خلال عالمنا الخاص الملىء بالذكريات والتخيلات . هذا أيضاً يشكل تسلسل للتفكير ، على إحدى نهايتى هذا التسلسل نفكر ونتصرف بوعى ونركز على الخارج ،

كما يحدث عند الحديث مع شخص آخر ، وعلى النهاية الأخرى ندخل إلى أفكارنا الخاصة ، وأحلام اليقظة ، وعالمنا الداخلى الخاص عن الحقيقة كما نراها ، والحالة الأولى يطلق عليها " الانتباه الخارجى " والحالة الثانية يطلق عليها " الانتباه الداخلى " ، والتى تعد الأحلام (أو الغيبوبة) مثالاً لها .

ودائماً ما نتحرك على هذا التسلسل صعوداً وهبوطاً ، فى وقت معين نكون متنبهين لكل ما يحيط بنا ونتجاوب بوعى كامل مع أى تعبيرات حسية ، وفى وقت آخر نسرح بخيالنا لاستحضار ذكرى ما أو تمثل تصورات خاصة بالمستقبل ومن ثم ندخل فى حالة (الانتباه الداخلى) . ومن الطريف أنه حتى فى الحالات التى تستلزم الوعى الكامل بما يحيط بنا ، مثل قيادة السيارات ، يمكن أن نستغرق فى عالمنا الخاص وندخل فى حالة (الانتباه الداخلى) ، تاركين الأمور إلى " الطيار الآلى " ومعتمدين على العادات السلوكية اللاشعورية .

خلال اليوم التاسع سنتعرف بالتفصيل على النمط اللغوى الغامض لـ " ميلتون " ، الذى يوضح (الانتباه الداخلى) المرتبط بحالة " الغشية " ويرتبط نموذج الـ (ما وراء) الذى سنشرحه فى اليوم العاشر ، من ناحية أخرى ، بعناصر كثيرة من نموذج " ميلتون " ، فى استنتاج المعانى المحددة والدقيقة ولتغطية بعض جوانب البنيان العميق وهذا يعيدنا مرة أخرى إلى الجانب الآخر من التسلسل وهو (الانتباه الخارجى) . إننا نقضى معظم أوقاتنا فى المرحلة الوسطية ، واعين جزئياً بالعالم من حولنا ، وأيضاً مشغولين ببعض أفكارنا الخاصة .

إن التحكم فى الحالتين : (الانتباه الخارجى والداخلى) يعنى السيطرة بشكل أفضل على ما نفعله أو نسعى لإنجازه . ففى بعض الأحيان لابد من اليقظة والحفاظ على حالة (الانتباه الخارجى) مستفيدين من دقة نظام الحواس ومهارات " الملاحظة " ومن ذلك مهارة الإنصات التى تحتاج إلى التركيز الكامل ، وقد يجد بعض الناس أن مثل

هذا النشاط مرهق حيث يستلزم الأمر تشغيل العقل الواعى بأعلى طاقة . وفى بعض المواقف الأخرى نحتاج للدخول فـى حالـة الانتبـاه الـداخلى وهـذا يـرتبط بالاسـترخاء والإحسـاس بالحالـة الطبيعيـة . والحقيقـة أن العملية العقلية لحالة (الانتباه الداخلى) لا تشبه التفكير بأى صورة من الصور ، وخاصة أحلام اليقظة . ففـى هـذه الحالـة نحـن نتصـل بعقلنـا اللاواعى وهو مصدر الرؤى والابتكـار . وخـلال اليـومين التـاليين سـترى كيف أن اللغة وحالتى الانتباه (الخارجى والداخلى) ترتبطان ببعضهما البعض .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يهتم للغاية " بالاختيار" ـ اختيـار تفكر فيما تريد أن تفكر فيه ، ومن هذا المبـدأ الأسـاسـى تبـدأ اختيـارات عديدة أخرى . وخاصة اختيارك للتعامـل مـع تسلسـل الـتفكير الخـاص بك ، والدخول فى حالتى الانتباه الخارجى والداخلى فى أى وقت تراه مناسباً لذلك . وتقوم عملية " إدارة التفكير " بشـكل جزئـى علـى اللغـة وكيفية استخدامك لها .

تحويل الكلمات إلى نتائج

عرفنا من أول فرضية فى هذا الكتـاب " أن الخريطـة ليسـت الأرض التى تمثلها " حيث يبنى كل منا معانى مختلفة أو تعبيرات مختلفة عن العالم الذى نعيش فيه . وهذا يتضمن ما يقولـه النـاس لنـا ومـا نقـرؤه . وحتى إذا واجهنا مشكلة الاختيار الدقيق للكلمات ؛ فإن اللغـة لا تقـدم لنا إلا مادة خام للتعبير عن الأفكـار والتصـورات ، وينطبـق هـذا بشـكل أساسى على الأسماء المجردة .

البحث عن المعنى

فلنأخذ جملة بسيطة مثل " لورنا طفلة ذكية جداً " وحتى نتفهم معنى هذه الجملة فنحن نحتاج إلى أن نعرف بدقة ماذا يعني " الذكاء" . لذلك نبحث عن المعنى فى القاموس ؛ وسنجد أن هناك أكثر من معنى للذكاء : الحكمة ، والاستيعاب ، والفهم ، وتوقد الذهن ، والبراعة .... إلخ ، فأيها تختار ؟ ولكن هناك كلمات أخرى تسبب مشكلة ، فمثلاً : " الاستيعاب " ، ولكى نعرف معناها فلابد من البحث ، وبالبحث سنجد بعض المعانى مثل : " الفهم " و " المعرفة " و " الإدراك " ، وهكذا نكرر نفس التجربة مع كل كلمة مجردة نحاول الوصول لمعناها المحدد . ففى أفضل الحالات نجد أننا نعود إلى حيث بدأنا أو قد ينتهى بنا الحال إلى أن ندور فى دائرة مفرغة وهو ما يوضح قصور الكلمات الرمزية فى نقل الأفكار والمدركات .

المثير للتناقض هنا هو أن التواصل باستخدام اللغة (مع كل فوائدها للإنسان) يضيف حاجزاً إضافياً بين الحقيقة الخارجية (وهو ما قالته أو فعلته لورنا بالتحديد) ومفهومنا عن " الصفة " التى نسبت لها . وعلى الرغم من قصور اللغة إلا أنها تعد أفضل أداة للاتصال فيما بيننا . فعليك أن تستغلها لصالحك . استوعب خصائصها وحدودها ، واستخدمها ببراعة مثل النحات الذى يختار أفضل الأدوات لإنتاج تمثال رائع .

اختيار الكلمات المناسبة

لاحظ أننا استخدمنا الأسماء المجردة مثل " الذكاء " لتوضيح مدى قصور اللغة . ولكن بالطبع لا تسبب لنا كل الكلمات مثل هذه المشاكل ،

فهناك كلمات تقربنا كثيراً من " المعنى العميق " المطلوب إيصاله للطرف الآخر .

الأفعال الحسية

إن جملة مثل " قطع " بريان " الفطيرة إلى أربعة أجزاء " لن تدفعنا إلى القاموس للبحث عن المعنى المطلوب . فنحن نستطيع أن نتخيل " بريان " ، " يقطع " ، " الفطيرة " . وتتحول الكلمات إلى تعبيرات حسية . بعبارة أخرى ، نحن نتمكن من " رؤية أنفسنا " أو الآخرين يفعلون شيئاً ما وهذا يمكننا من فهم معنى معين .

وكما عرفنا منذ لحظات فإننا لا نرى أو نسمع كثيراً بأعيننا وآذاننا مثلما نرى ونسمع بعقولنا ، حيث تحدث تغييرات كهروكيميائية تترجم المدخلات الحسية إلى معان . إن آلة التصوير العملاقة التى نطلق عليها " العين " ، وآلة الاستماع ثلاثية الأبعاد " الأذن " لا تسببان الاحساسات بشكل مباشر بل إن التغيرات الكهروكيميائية فى العقل - بمجرد تسجيل المدخلات البصرية والسمعية - هى التى تسبب الإحساس وكأننا ضغطنا على أحد الأزرار . إن أفعال الحركة تساعد على رسم صور ذهنية حية بدلاً من الكلمات المجردة التى تسبب التشوش .

وعودة لمثال " لورنا " مرة أخرى ، سنجد أن بعض الجمل القصيرة ستوضح لنا ما تستطيع " لورنا " أن تفعله . فهى تستطيع أن تعرف حاصل ضرب عملية حسابية ، وحصلت على ميدالية فى السباحة ، وتجيد صنع البيض المخفوق . وبمثل هذه المعلومات الأساسية يمكن أن تعرف عنها أكثر . ثم نستطيع بعد ذلك أن نختار الوصف الذى نطلقه عليها : " ذكية " أم لا ، أو لا نخاطر بإطلاق أى وصف عليها ، ولكن حتى الآن نحن لا نعرف " لورنا " بشكل جيد ، وهذا يعنى أن

الكلمات لن تستطيع نقل المعنى الكامل المفترض أن يكون فى " البنيان العميق " أى الشبكة العصبية للمخ البشرى .

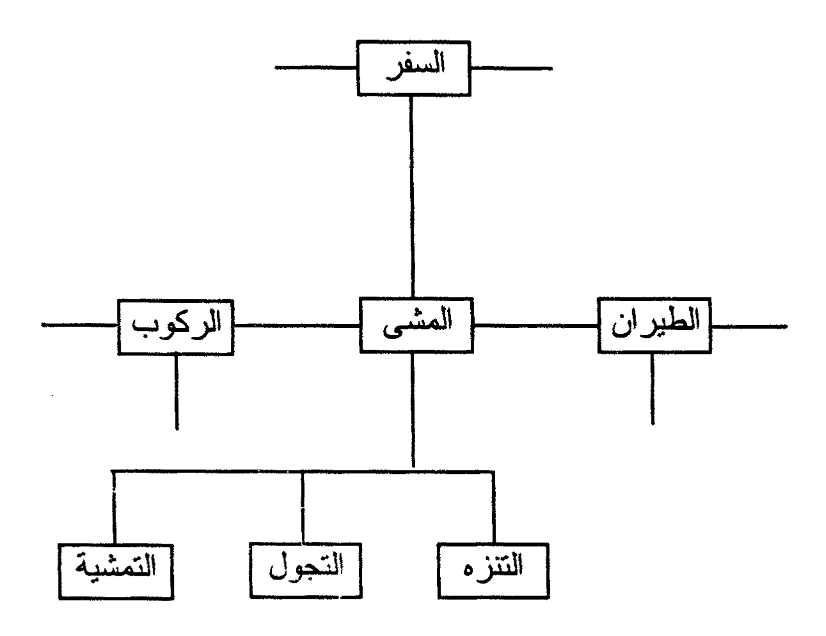
وبالنسبة للجملة الخاصة بـ " بريان " الذى يقطع الفطيرة " فإنها أيضاً تحتمل تصورات مختلفة لكل من " بريان " و " الفطيرة " و " الأجزاء الأربعة " و " شكل السكين " وهذا يدلنا على أننا قد نُكّون صوراً ذهنية خاطئة على الرغم من وضوح معنى الأفعال الحسية التى تساعدنا فى تكوين هذه الصور . وكل هذا يمكن أن يصل إلى " البنيان العميق " بشكل غير صحيح .

والآن جرب أن تنطق الجملة بصوت عال ، مع التأكيد على كل كلمة على حدة ـ بريان ، يقطع ، الفطيرة ، إلى ، أربعة ، أجزاء . ولاحظ المعانى المختلفة التى تنشأ من تغير قوة نبرة الصوت وما تدل عليه من المعانى المختلفة ـ يتجاوز الكلمات نفسها ، مثل " بريان (وليس جون أو بيتر) يقطع الفطيرة " أو " بريان يقطع (لا يصنع ولا يأكل) الفطيرة " ومن هنا تبرز أهمية طريقة استخدامنا للكلمات وو المعانى العميقة التى تقوم عليها . ولأجل تحقيق التواصل الفعال نحتاج لعدد من الكلمات يكفى لإفهامنا المعنى . ولكننا لا نحتاج الكثير من الكلمات بحيث تختلط علينا معانيها العميقة (والتى قد تسبب استحالة تحقيق الاتصالات العادية) .

البنيان الهرمى للأفعال

رغم أن الأفعال تعتبر أكثر " تحديداً " من الأسماء المجردة ، إلا أنها تتنوع فى درجات التحديد ، وتُكوّن بناءً هرمياً خاصاً بها من حيث درجة التحديد أو الغموض فمثلاً : أفعال " يسافر " و " يتخيل" يكون لها نفس الغموض الذى تتصف به الأسماء المجردة ، وقد تستلزم عديداً من الأسئلة لزيادة الايضاح ، فجملة مثل : " إنه يسافر كثيراً "

لا تخبرنا عن طبيعة هذا السفر ، ولكن جملة مثل : " أنه ركب الدراجة من بيته إلى مدرسته ، وأخذ يصفر ، ويشير بيديه " تضم أفعال حسية تجعل المعنى أوضح . وعلى ذلك سنجد أن فعل " يسافر " تندرج تحته الأفعال : " يمشى " و " يركب " و " يتجول " و " يتهادى " و " يهيم " و " يرحل " ، وبعد ذلك كيف يمشى، هل بسرعة أم ببطء ... وهكذا .. وهذا يوضح تدرج اللغة ما بين التحرك المحدود على هذه السلسلة والتحرك الكبير ، وما بين نموذج الغموض لدى " ميلتون " ونموذج التحديد الـ (ما وراء) .



شكل (٨ ـ ٣) البنيان الهرمى للأفعال

كقاعدة عامة ؛ فإن أفعال الحركة ترتبط بالنهاية الدقيقة والمحددة للتسلسل اللغوى ، وتستلزم تحرك محدود خلال السلسلة اللغوية ،

بينما تستلزم الكلمات المجردة تحرك واسع خلال السلسلة اللغوية . وهنا يمكن وصف عملية " تجريد الأسماء " وكأنها كلمة " فعل " تحولت إلى " اسم " ، فمثلاً :

يتعلق (فعل)	علاقة (اسم)
يتصل (فعل)	اتصال (اسم)
يحب (فعل)	حب (اسم)
يحترم (فعل)	احترام (اسم)

التركيب اللغوى المبسط

ابحث عن بعض الجمل فى أى مقال فى جريدة أو مجلة وحدد استخدامات فعل الكينونة بكل أزمنته وصيغه (المفردة والمثناه والجمع) . ثم أعد صياغة هذه الجمل بحيث تستبعد منها فعل الكينونة بقدر المستطاع ، مع الحفاظ على المعنى العام للجملة .

قد تجد سهولة فى إعادة صياغة بعض الجمل مثل جملة : " كانت وحيدة " التى تحولت إلى " شعرت بالوحدة " . حاول تغيير صيغة المبنى للمجهول - والتى يمتنع عن استخدامها كثير من الكتاب الصحفيين والروائيين - إلى مبنى للمعلوم . ومن ناحية أخرى ستضطر للتفكير خارج الأنماط المألوفة للكلمات وستحتاج أيضاً لطرح تساؤلات بشأن المعنى الحقيقى للكلمات . فعلى سبيل المثال هل كانت دائماً وحيدة ؟ ماذا يعنى الكاتب بكلمة " وحيدة " ؟ ماذا تفعل ؟ وكيف تشعر ؟ وماذا يحدث لها ؟ هل تنطبق عليها صفة " الوحدة " أم أن هذا الوصف هو رأى شخص آخر ؟

الحذف والتعميم والتحريف

إن الأسماء المجردة وأفعال الكينونة توفر الفهم " السطحى " للمعنى ، وتظل هناك ضرورة لأسئلة إضافية تحقق " الفهم الأعمق " للمعنى وهذه الأسئلة تحدد عمليات الحذف والتعميم والتحريف التى تحدث فى لغتنا التى نستخدمها فى حياتنا العادية .

إن العقل يقوم بالحذف والتعميم والتحريف من خلال المرشحات التى تتعامل مع حجم عظيم من المدخلات التى يمكن أن تشكل عبئاً على العقل لو تمكنت كلها من الوصول إلى مستقر لها . لقد سبق أن شرحنا هذا فى نموذج البرمجة النفسية اللغوية فى اليوم الأول . وأن عقلنا الواعى يسجل نسبة ضئيلة للغاية من مليون معلومة يستقبلها كل لحظة . كل ذلك يمكن أن يكون سبباً لسوء الفهم وسوء التواصل بين الناس . حيث إن لكل فرد نموذجه الخاص عن " الحقيقة " كما عرفنا سابقاً . وكل شخص يتمكن من إدراك جزء بسيط من الحقيقة . وهذه الحقيقة تولد حب الاستطلاع حول " الخرائط العقلية " للآخرين . وهذا يوضح أنه لا يوجد إنسان على وجه الأرض يمتلك كل مفاتيح الحقيقة أو الحقيقة المطلقة ، وإذا اقتنعنا بذلك فإن كثيراً من الصراعات سوف يختفى .

الآن ، وقد عرفت الكثير عن هذا الموضوع ، يمكنك أن تتعرف على نماذج من نهايتى السلسلة اللغوية (نموذج " ميلتون " ونموذج الـ " ما وراء ") حيث يتيح لك الأول استخدام اللغة الغامضة لتحقيق أغراض معينة ، والثانى يتيح لك ملاحظة الأنماط المتنوعة للغة العادية والاستجابة لها كى تحصل على فهم أكثر ودقة . وكلا النموذجين يتيح لك أدوات قوية تفيدك فى التواصل وإنجاز الأهداف .

فرضية اليوم

يُقدم الناس على أفضل الاختيارات المتاحة لهم .

إن الاختيارات تمثل جزءاً من الميل الطبيعي للإنسان في سبيل تحقيق أهدافه ، أو لتحديد غرض ما . ويضع نموذج المراحل الأربع للنجاح (أنظر اليوم الثاني) أكثر من طريقة لأداء شيء معين ، وأكثر من وجهة نظر للتعامل مع أي مشكلة أو سلوك أو موقف معين . وعلى ذلك ، فإنه من المحتم أن يكون لنا اختيارات . وطبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية فإن " الاختيار أفضل من عدم الاختيار " .

وبشكل عام فإنه كلما تعددت الاختيارات المتاحة لك ، كلما تحكمت في الموقف وتمكنت من تحقيق النتيجة التي تسعى إليها . ولكنك تختار فقط في حدود المعلومات والمصادر المتاحة لك حالياً ، وطبقاً لخريطتك الخاصة عن الحقيقة . ولذلك قد يبدو سلوك الآخرين غريباً أو في غير محله من وجهة نظرك . ولكن ربما يمثل هذا السلوك أفضل اختيار من جانبهم . يمكنك إذاً أن تغير سلوكك ومن ثم سلوك الآخرين من خلال اختيارات أكثر وأفضل .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- جرب التحرك على خريطة الترتيب الهرمي للأفكار ، على نمط الأمثلة الواردة بالموضوع ، ولاحظ المدى الذي يمكنك التحرك فيه لأعلى لأي كلمة أو فكرة . وحاول تكوين ترتيب هرمي لكلمة معينة

تطرأ على ذهنك . يمكنك مشاركة أحد الأصدقاء فى ذلك ، وسيزيد هذا التمرين من حصيلتك اللغوية وقدرتك على فهم كيف أن كل مستوى يناسب موقف معين .

- فكر فى كلمة تتناسب مع شخص تعرفه جيداً ، مثلاً : " واثق فى نفسه " أو " مخلص " ثم اكتب بعض العبارات عمّا يقوله وما يفعله ، مستخدماً أفعال الحركة . وبعد ذلك راجع الكلمة المجردة التى وصفت بها هذا الشخص وإذا ما كانت تمثله حقيقة أم لا .
- إذا لم تكن قد مارست تمرين التركيب اللغوى المبسط الذى سبق ذكره ؛ فابحث عن مقال فى مجلة أو جريدة واستخرج منه كل أفعال الكينونة التى تجدها . ولاحظ التغيير الذى سيحدث فى الأسلوب ، وتنبه للأسئلة التى سيثيرها التمرين بشأن المعنى الدقيق للكلمات . (انظر الصفحة ١٦٧) .
- اختر فقرتين أو أكثر من أى كتاب أو مجلة وحاول تطبيق أسلوب التركيب اللغوى المبسط . غير جميع أفعال الكينونة لتُبقى المعنى واضحاً . وحاول بأسلوبك أن تشرح ما يريد الكاتب أن يعبر عنه وجرب نفس التمرين على بعض كتاباتك عند كتابة تقرير أو مقال ، وستجد أن لغتك ستزداد وضوحاً ، وتصبح مفهومة أكثر . وأخيراً قد يؤدى ذلك إلى تغيير طريقتك فى التفكير .

اليوم التاسع

قيمة الغموض اللغوى

إن هذا الفصل يغطي:

- أنماط " ميلتون " اللغوية .
- التواصل والاستفادة من الظروف الخارجية .
- استخدام الأنماط .

هناك نوع من الأسئلة يسمى " الأسئلة المغلقة " وهى التى لا تحتمل عند الإجابة عليها سوى " نعم أو لا " ومثال ذلك " هل تدرى كم الساعة الآن ؟ " ومن الغريب أنه فى الحياة العملية تحصل على إجابات محددة على هذا السؤال الغامض . ومعنى ذلك أنك حصلت على النتيجة التى كنت تستهدفها عند السؤال عن الوقت بهذه الصياغة الخاطئة ، التى يفترض أن تكون : لو سمحت هل يمكنك إخبارى كم الساعة الآن ؟

بنفس الطريقة يمكن أن تسأل : " هل يمكنك التحرك قليلاً إلى اليسار ؟ " وتكون النتيجة متمثلة فى " حركة " بدلاً من " نعم أو لا " وهو ما طلبته فى السؤال . وكم من المرات التى نجح فيها رجل المبيعات فى تحديد موعد مع العملاء من خلال سؤاله التالى : " هل نجعل موعدنا يوم الخميس أم تفضل موعداً آخر مبكراً عن ذلك خلال هذا

الأسبوع ؟ " وبهذه الصيغة جعل العميل يركز على الاختيار بين المواعيد ، في حين أنه لم يكن ليرغب في الالتزام بأى موعد .

إن هذه الأمثلة العامة توضح الطريقة التى يمكن أن تُفيد فيها " اللغة الغامضة " ، أو اللغة العامة فى بعض المواقف حيث لا تفيد " اللغة المحددة القاطعة " . لو لاحظنا أنفسنا سنجد أننا غالباً ما نستخدم هذه الأنماط بدون أن ندرك مدى غموضها لغوياً ، ولكننا نعلم بالغريزة النتائج التى ستحققها . وسندرس اليوم مجموعة من هذه الأنماط اللغوية الغامضة ، والتى يمكن استخدامها بتدبير لتحقيق أغراض معينة فى مجال التواصل .

إن نماذج " ميلتون " تحتوى على مجموعة أنماط حددها كل من " ريتشارد باندلر " و " جون جريندر " ، واضعاً منهج البرمجة النفسية اللغوية ، من خلال أعمال أشهر المعالجين بالتنويم المغناطيسى " ميلتون إريسكون " ، الذى صاغ عدداً من الأنماط سماها " لغة الغموض " وهى تتعلق بتركيبات لغوية تتيح اتصالاً أكثر فاعلية .

وكما نرى فإننا نستخدم اللغة بعدة صور لتحقيق أهداف التواصل . فأحياناً ندخل فى تفصيلات لمعانى محددة ، وأحياناً أخرى يكون التعميم والتجريد فى اللغة أفضل لتحقيق أهدافنا . فمثلاً : إذا أردت من أشخاص معينين إعمال خيالهم بدلاً من توجيههم بشكل مباشر أو احتجت مناشدة مشاعرهم أكثر من مخاطبة عقولهم . أو رغبت فى أحيان أخرى فى تجاوز اعتراضات معينة ؛ فلا تدخل فى تفصيلات ، أو تقوم بحذف ما ليس له صلة بالنتائج المرجوة من الاتصال . وقد تستفيد من هذا الغموض اللغوى لتحقيق التواؤم ثم القيادة مع شخص ما ، كما فى اليوم الخامس ، ويقوم نموذج " ميلتون " بشغل العقل الواعى أو صرفه عن الانتباه ، لكى يسمح بالدخول إلى اللاشعور وكل مصادره .

على الرغم من أن هذه الأنماط نجدها دائماً فى لغة الحياة اليومية ، فإن " ميلتون إريسكون " استخدمها فى الأساس لإحداث حالة الغشية لمرضاه ، خلال جلسات التنويم المغناطيسى . ولكن من الطريف أن تعلم أننا جميعاً نقضى جزءاً كبيراً من أوقاتنا فى مثل هذه الحالة من الغشية أو الانتباه الداخلى ، وهذه الحالة ليست مرتبطة فقط بالتنويم المغناطيسى بل يمكن الاستفادة منها للوصول إلى عقلك اللاوعى كما شرحنا فى اليوم الثالث . كما أنها تشكل جزءاً من " نصف المخ الأيمن " الخاص بالابتكار ، وحل المشكلات ، وتحسين التذكر . ونظراً لظروف نشأة الأنماط اللغوية ، ستتضمن بعض أمثلة اليوم مواقف علاجية استخدمت فيها استثارة الانتباه الداخلى . ونحن نوردها هنا لاستغلالها فى اتصالنا اليومى ، خاصة إذا أردنا تخطى العقل الواعى بهدف التغلب على الاعتراضات وتحقيق النتائج المرغوبة من الاتصال .

أنماط " ميلتون " اللغوية

ما الأنماط اللغوية المطلوب معرفتها ؟ سنورد قائمة بهذه الأنماط مصحوبة بأمثلة لكيفية استخدامها . لكن لا تدع العناوين تزعجك ، حيث إن بعضها يتضمن مصطلحات فنية متخصصة ، ولا عليك إذا قمت بإعطائها أسماء أخرى من اختيارك . لكن مطلوب منك هو التركيز على مضمون الأنماط نفسها ، حيث ستشعر أنه ليس غريباً عليك ، وأنك تسمعه كثيراً فى حياتك اليومية ، وسوف تجد الأنماط مفيدة ومفهومة .

فى اليوم العاشر ستتعلم كيف توجه أسئلة لتحصل على مزيد من المعلومات من خلال هذه الأنماط ، وسيكون لديك أنماط لغوية تستخدمها سواء بأسلوب غامض أو تفصيلى طبقاً لغرضك والنتائج المرغوبة من الاتصال .

قراءة الأفكار

ادعاء معرفة أفكار أو مشاعر شخص آخر وبدون تحديد الطريقة التى توصلت بها إلى ذلك : " أنا أعرف أنك تتساءل فى نفسك عن ..... ".

غياب المؤدى

الأحكام القيمية تلغى أى إشارة إلى المؤدى أو الفاعل أو مصدر القيمة : " إنه لمن الجيد أن تتذكر ..... " .

السبب والنتيجة

المعنى المفهوم ضمناً من أن شيئاً ما يسبب الشىء الآخر . نحن عادة ما نستخدم عبارات تتضمن السببية مثل " إذا ... عندئذ ... "
وهناك كلمات مفردة تحمل نفس المفهوم مثل " بسبب " و " لأن " وعادة ما نقبل التعامل مع هذه الجمل والكلمات بدون أن نتساءل عن العلاقة المنطقية .

المترادفات المركبة

عندما يكون للأشياء معانى مترادفة : " أنت كبير فى السن ؛ لا يمكن أن تحتمل الأطفال الصغار " أو " لقد مشيت لعدة ساعات ؛ لابد أنك متعب " . فإن شيئاً ما يعنى شيئاً آخر .

الافتراضات

أو الفرضيات : " أنت تتعلم كثيراً ... " وهذا محض افتراض (وسنتكلم تفصيلاً عن هذا الموضوع فى صفحات ١٨٥ ـ ١٨٨) .

الكلمات الكلية الدالة على العدد

مجموعة من الكلمات التى لها خصائص مطلقة أو عامة (انظر صفحة ١٨٤) مثل " كل " و " أبداً " ..

الكلمات الدالة على الإمكانية أو الضرورة

الكلمات التى تتضمن الإمكانية أو الضرورة ، والتى تشكل قواعد الحياة : " تستطيع أن تتعلم .. " (إمكانية) " لابد أن تأتى " (إلزام) " عليك أن تتعلم ... " (ضرورة) . اللغة التى تستخدم فى السياق التربوى أو التعليمى عادة ما تكثر من استخدام هذا النوع من الكلمات مثل : ينبغى ويجب عليك ويتعين عليك ولابد أن .

الكلمات المجردة

عندما تتجمد الكلمات الدالة على عمليات ويتوقف زمنها ، تتحول هذه الكلمات إلى أسماء . مثل : " .... يوفر لك فهماً جيداً . " (والمعنى : " أنك سوف تفهم [فعل] ") . وهذه الكلمات الضخمة مثل التعلم ، والاستقلال ، والاحترام ، والعلاقة ، والبصيرة ، تندرج كلها تحت هذه الفئة . وحين تبحث فى القاموس عن معانى لهذه

الكلمات قد تجدها متسمة بالغموض ولكنها تحقق أغراضاً مهمة فى الاتصال .

الأفعال غير المحددة

" وأنت تستطيع ... " الكلمة التى تتضمن عملية (فعل) تحتاج لوصف تكميلى (ليدل على ماذا ستفعله أو كيف ومتى ستفعله) لاستكمال المعنى .

السؤال المضاف

سؤال يطرح فى آخر الجملة ، هدفه إلغاء الاعتراض : " أليس كذلك ؟ "

افتقاد الإشارة المرجعية

جملة لا يحدد فيها المتحدث إلى من يشير إليه " إن المرء لابد أن يعرف ... " .

المقارنة غير المحددة

حيث لا يكون للمقارنة مقابل ؛ فلا تعرف ماذا أو من له علاقة بالمقارنة : " هذا هو التصرف الصحيح ليس أكثر أو أقل " ، أو " هذا ليس سيئاً جداً " .

مجاراة خبرة حالية

حينما تصف تجربة الطرف الآخر بطريقة لا يمكن نفيها ، مثال : " أنت تجلس هنا ، تستمع إلى ، تنظر إلى " فهذا النمط البسيط يساعدك على تحقيق التواؤم والتواصل .

الربط المزدوج

إن هذا النمط يصنع " اختياراً وهمياً " ، مثال : " هل تفضل أن تجرى هذا التغيير الآن أم تدعه يحدث بينما نتحدث ؟ " أو " إن عقلك اللاواعى يتعلم شيئاً آخر وأنا لا أعرف ما إذا كنت ستعرف ماذا تعلمت .. الآن ، أو بعد عدة دقائق .. ، أو فى وقت لاحق .. " . فى المثال الأول يتركز الانتباه على افتراض وجود اختيارات (الآن أو فيما بعد) بدون التساؤل عن فرضية (التغيير) . وفى المثال الثانى يتركز الانتباه على متى ستعرف ما تعلمته ؟ بدون السؤال عن احتمال أنك ستتعلم شيئاً آخر .

التحويل الافتراضى

التواصل هنا يتخذ صورة سؤال يتطلب الإجابة بـ (نعم / لا) . وهو يسمح لك بالاستجابة أو بعدم الاستجابة مع تجنب السلطوية ، مثال : " هل يمكن أن تنظر لأعلى لمجرد لحظة ؟ " أو " هل يمكنك التحرك قليلاً إلى اليسار " ؟ وكرد فعل تميل إلى النظر لأعلى أو التحرك لليسار ، بدلاً من الإجابة بـ (نعم / لا) .

الإشارات الممتدة

" تحدثت فى الأسبوع الماضى إلى " تونى " الذى أخبرنى عن معرض " برمينجهام " حيث كان يتحدث مع شخص آخر قال له ... " . سلسلة من السياقات يطلق عليها " التشبيك " تعمل على زيادة العبء على العقل الواعى للمتحدث ويأخذه بعيداً عن ما يتحدث عنه .

وبنفس الأسلوب حينما نعمل على إزالة العنصر الشخصى من عملية الاتصال ، فإن الإشارة إلى " المقتطفات " يمكن أن يكون لها تأثير قوى يتجاوز الموقف الذى اشتقت منه . وهذا الأسلوب يعرفه حق المعرفة المتحدثون الذين يواجهون الجمهور العام ، وغيرهم من الشخصيات المؤثرة ولا شك فى أن تشبيك المقتطفات والإشارات والحكايات تفيد فى زيادة التأثير .

الخروج من الاختيار المقيد

وهذا يشير إلى جملة غير منطقية تشير إلى تصور شىء ، ولا تفيد أى معنى . مثال " المقعد يمكن أن يشعر " . بينما الحيوان والإنسان فقط يملكون الإحساس والشعور .

الغموض الصوتى

وهو الذى ينجم عن تجاوز الألفاظ المتجانسة فى الوقع الصوتى حيث يترتب على ذلك تشتت الانتباه بدون قصد خارج المعنى أو السياق . (" حافظ " ، " حافظ " و " عَلَمْ " ، " عَلَمْ ") .

غموض وظيفة الكلمة

حيث لا تستطيع أن تحدد وظيفة الكلمة من السياق المباشر . " (إنهم أقرباء يزورون ") (يزورون .. فعل أم صفة ؟) . " إنهم مستشارو تدريب " (تدريب .... فعل أم صفة ؟) .

غموض المجال

حين لا تتمكن من خلال السياق اللغوى من تحديد مدى تطابق أى جزء من الجملة مع جزء آخر ، مثال : " أتحدث إليك كطفل " (إلى من يشير تعبير " كطفل " ؟ هل للمتحدث أم للمستمع ؟ . أو " الأصوات والأفكار المزعجة " إلى ماذا تشير " المزعجة " .

غموض علامات الترقيم

أ ـ الجمل المتواصلة :

⇆

" أريدك أن تلاحظ / يدك / لى الكوب "

⇆

" لاحظ ساعتك / ماذا / تفعل "

ب ـ الوقفات : " وهكذا فإنك تشعر .. أفضل الآن ؟ " .

جـ ـ الجمل الناقصة : " وهكذا فأنت ... إذا استطعت تغيير ذلك ، فربما ... " .

الاستفادة من الظروف الخارجية

الاستفادة من الكلمات المنطوقة أو المواقف المباشرة لدعم اتصالك مثل " ... وأصوات المرور الآتية من بعيد ... " .

ستلاحظ أن بعض هذه الأنماط يشرح نفسه بنفسه . والبعض الآخر يستلزم مزيداً من الشرح مع التوضيح بالأمثلة . كما أن البعض لا يتبع قواعد اللغة رغم كثرة استخدامه وهذا لا يقلل من قيمته فى التواصل . سيتم مناقشة بعض هذه الأنماط ونحاول تطبيقها على مختلف المواقف . ولكن قبل ذلك نحتاج أن نذكر أنفسنا ببعض المبادئ الأساسية للاتصال . ونضيف بعض النصائح العملية التى تساعدنا عند تطبيق هذه الأنماط .

التواصل والاستفادة من الظروف الخارجية

إن أنماط " ميلتون " اللغوية تساعد فى جذب شخص ما إلى حالة " الغشية " أو لإيجاد حالة من الوئام والتواصل . وحتى هذه اللحظة فإن كل ما عرفناه عن التواصل ما زال صالحاً للتطبيق . وتتطلب العملية أن تبدأ بمجاراة " الحقيقة كما يراها هذا الشخص " . وهذا يعنى التفهم والاحترام والتواؤم . وأنت قد خَبُرت عملية التواؤم لتحقيق التواصل (انظر اليوم الرابع) . (إن الأنماط اللغوية الغامضة تُستخدمَ لاستثارة موافقة الطرف الآخر ، أما فى حالة المفاوضات فإن أسلوب " التحرك لأعلى " أو " التدرج إلى الأفكار العامة أو المجردة " يحقق نفس التأثير (انظر صفحة ١٥٩ - ١٦٠). والملاحظ أنه بمجرد أن يسترخيٍ الشخص ويصبح فى حالة اتصالية جيدة معك ، سيصبح أكثر ميلا إلى اتباع قيادتك . وفى حالات معينة فإن الأنماط اللغوية فى حد ذاتها كافية

لإحداث التواصل . وفى حالات أخرى ستحتاج لتحقيق التواصل والمحافظة عليه باستخدام الطرق التى تعلمتها فيما سبق .

يمكنك أن تستخدم مهارات المجاراة (انظر اليوم الخامس) لمجاراة " الحقيقة كما يراها الشخص " ، مع الاستفادة من أى حدث يحيط بكما . مثلاً : إذا ارتطم أحد الأبواب وأحدث صوتاً مزعجاً ، يمكنك أن تستفيد فوراً وتضم هذا الحدث إلى نسيج حديثك الجارى بأن تقول : " بينما تسمع صوت الأبواب التى ترتطم من بعيد بالإضافة إلى أصوات المرور القادمة من الطريق ، فكر بشأن ..... " وهذا يساعد على استثارة أو تعميق حالة " الغشية " التى تعمل للوصول إليها .

تستطيع أيضاً أن تنتفع من الكلمات التى تصدر عن الشخص الآخر للتعبير عن " حقيقته " لتعميق حالة " الغشية " بأن تقول مثلاً : " هذا صحيح ، إن ذهنك يشرد الآن ، وبينما أنت تفكر فى ... " . أو فى لقاء عمل مثلاً : " أعتقد أن هذا هو " جون " عائد من .... (عند سماعك لصوت سيارة تقترب أو باب يغلق) ونحن يمكننا أن نتفق قبل أن ينضم إلينا " . وقد أصطلح على تسمية هذا النمط " الاستفادة من الظروف الخارجية " حيث يمكن معه الاستفادة من أى خبرة جارية لصالح التواصل .

يؤدى استخدام الأنماط اللغوية السابقة إلى إحداث حالة الغشية أو الانتباه الداخلى ، وهذه الحالة البديلة يعمل فيها الإنسان من منطلق اللاشعور . فهذه الحالة تتيح تجاوز " حالة الشعور أو العقل الواعى " وتسمح للشخص أن يدخل فى " أعماق " نفسه ؛ وبذلك فإن أى افتراض غير منطقى ، يصبح فى هذه الحالة منطقياً ومقبولاً . فى بعض الحالات يمكنك الدخول إلى خبرة مخزونة مشجعة لتأخذ منها ما تريد تعليمه للشخص . وباللجوء إلى " العقل الباطن " يمكن لهذه اللغة أن تتخطى العوائق والاعتراضات المنطقية على عملية التواصل . وهكذا ففى

بعض الحالات ، يمكنك تحقيق نتائج لم تكن لتتحقق باللغة المحددة الواضحة ، أو لغة " الانتباه الخارجى " .

كما رأينا فإن هناك العديد من هذه النماذج ، وستلاحظها في الحياة اليومية العادية ، ليس فقط فى حالة " الغشية " . رأينا مثلا التدرج لأعلى فى المفاوضات ، واستخدام فكرة التحرك البسيط نحو اللغة العامة أو الغامضة أحياناً . ونحن جميعاً نمر بحالة طفيفة من الغشية كل يوم وتتمثل فى أحلام اليقظة أو انشغال الذهن . وقد تواجه هذه الحالة لدى أحد الأطراف خلال عملية الاتصال (وخاصة المستقبل) . وسرعان ما يدخل الأطفال فى حالة شبيهة بذلك حين توجه لهم كلمات مثل : " يحكى أنه فى سالف الزمان .... " أو " هل أنت مستريح فى هذه الجلسة ؟ " . أما البالغون فيستجيبون للنوادر ، والكناية ، والاستعارة، والفرضيات ، واللغة الغامضة . وكما رأينا فإن النتائج المستهدفة من التواصل - أو بمعنى آخر الاستجابة المرجوة ، لها الأسبقية على نوع اللغة أو على وسيلة الاتصال . ويعتمد أسلوب التنويم المغناطيسى على حالة عميقة من الغشية ولكنه يتبع الأسلوب الذى يعمل به الذهن بشكل طبيعى .

نظراً لأن نموذج " ميلتون " لا يتضمن تفصيلات كافية فإن العقل الواعى يسعى إلى استكمال هذه التفصيلات حتى يجعل للكلام معنى ، وذلك من خلال المصادر الخاصة المخزونة فى اللاشعور . وتبدأ عملية " مسح " للذاكرة حتى يتم العثور على هذه التفصيلات التى لم يكن من الممكن للعقل الواعى أن يلم بها . وعلينا أن نعلم أن معظم عمليات تفكيرنا تتم على مستوى " اللاشعور " ، وفى معظم الأحيان لا يحدث " التغيير " إلا من خلال هذه الطريقة ، حيث يجد الإنسان حلولاً إبداعية للمشاكل . كما أن التغيير قد يحدث فى بعض الأحيان بشكل طبيعى حيث يجد الشخص حلول مبتكرة لمشكلات معينة . وفى هذه الحالة فإن اللغة تعتبر بمثابة المحفز لهذا المصدر العقلى الطبيعى .

بمجرد أن تعتاد على نموذج " ميلتون " لن تتوقف عن ملاحظة الأنماط المختلفة له فى كل مكان . وعلى سبيل المثال : تقوم الوكالات الإعلانية بتوظيف هذا النوع من آليات اللغة فى شعاراتها ، وكذلك يفعل السياسيون ، والدعاة ، والزعماء الروحيون حيث يستخدمون أنماطهم الخاصة للتنويم المغناطيسى أو " لغة الغموض " ، حتى لو لم يكونوا مدركين أو قاصدين إحداث حالة شبيهة بحالة الغشية لمستمعيهم .

والواقع أن هذه المهارة اللغوية تعتبر عنصراً أساسياً من عناصر نجاح من يتصفون بإجادة فن الاتصال ، حيث تصل رسائلهم بشكل مباشر إلى العقل اللاواعى وتؤثر على السلوك بلا أى عوائق من جانب العقل الواعى .

استخدام الأنماط

سوف نعرض فى الصفحات التالية بعض الأنماط الشائعة ، وأمثلة لها ، والكيفية التى يمكنك الاستفادة منها لتحقيق تواصل ناجح .

السببية والمترادفات المركبة

حيث يتداخلان فى بعض الأحيان ، وحيث يرتبط السبب والنتيجة بالزمن ، وحيث تلى النتيجة حدوث السبب . أما فى المترادفات المركبة فإنها تحدث بالتوازى أو بالتزامن . مثلاً : " إنها تجعلنى أضحك " حيث السبب أ يُحدث النتيجة ب ، أو أن ب تلى أ . وعلى الجانب الآخر نجد أن الأمثلة التالية : " إنها تحضر متأخرة ، وعلى ذلك يبدو أنها غير منظمة " ، " إنه يدخن ، فمن المؤكد أنه لا يعبأ بصحته "

أو " لابد أنه ماهر ، لقد حصل على درجة الامتياز " ـ تدل على أشياء مترادفة . ويمكنك استخدام هذا النمط لصالح اتصالك .

الكلمات الكلية الدالة على العدد

ومن ذلك : " الكل ، كل ، لا أحد ، لا شئ ، أبداً ، ولا أى شخص ، دائماً " . وهذه الكلمات لا تتيح أى استثناءات ، حتى لو كان المضمون غير دقيق ، مثلاً : " أنت دائماً تقول ذلك " أو " إنك لا تقدر أبداً أى عمل أقوم به " . وهذا النمط يمكن ملاحظته بسهولة حيث إن قائمة مفرداته قصيرة .

وأحياناً يُحدث هذا النمط تأثيره حتى ولو لم نستخدم تلك الكلمات المحددة . فمثلاً : " المراهقون كسالى " وهذه العبارة تتضمن أو توحى بأن " كل المراهقين كسالى " . ومثال آخر : " إن القيادة السريعة تقتل " . وهى بشكل عام عبارات تنطوى على حقائق . وهكذا فإن استخدام لغة غامضة عن قصد يمكن أن يحقق نتيجة إيجابية ، وهى (فى المثال السابق النهى عن القيادة السريعة) .

وهذه التعبيرات لها أكثر من صورة ، وقد لا تشتمل على " الكلمات الكلية " حرفياً ، فعليك أن تلاحظها . عند استخدامك اللغة الغامضة عن قصد ، وكلما حاولت إخفاء النمط اللغوى المستخدم ، كلما كان أفضل . ولتحقيق غرضك فإنك بحاجة إلى أن تبنى الجملة بشكل يبدو منطقياً . مثال : " إنجاز الميزانية يعنى الترقية " هذه العبارة يمكن أن تحفز صغار رجال المبيعات ، وهى أفضل من الجملة التى تعتبر أكثر وضوحاً وهى " إنجاز الميزانية دائماً ما يعنى الترقية " والتى قد لا تتوفر فيها المنطقية . وبالتالى تدعو المستمع إلى التنبه وإضاءة النور الأحمر ، ومن ثم يفشل الإقناع والتحفيز .

وفى العموم ، قد تجد أن جملة ما تشتمل على فرضية أو فكرة ضمنية تصلح لتجنب الاستجابة السلبية أو فقدان التواصل . وبالتالى تمكنك من تحقيق النتائج المرغوبة من الاتصال .

الآن فى استطاعتك استخدام هذه التعبيرات سوءاً صراحة أو ضمناً كأحد الوسائل التكتيكية للاتصال القوى الناجح . وإليك الأمثلة :

- كلنا نكسب .
- لا أحد يخسر .
- إنها دائماً تصلح للعمل .
- أنها تحدث فى كل مرة .
- لا يمكنك (تتضمن معنى كلمة " أبداً "..) الفشل .
- السيارات اليابانية (تتضمن معنى كلمة " كل ") مضمونة " .

.... وهكذا . فإن اللغة العامة أو الغامضة المستخدمة عن قصد ، والتى تميز أنماط " ميلتون " ، غالباً ما تحقق النتائج المرغوبة من اتصالك . إن النتيجة المستهدفة ، وليست اللغة المستخدمة ، هى التى تحدد مدى الفاعلية ، أو بلغة فرضية الاتصال التى سبق وتعلمتها : " فإن معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه " .

الفرضيات

تزخر اللغة بالافتراضات أو الفرضيات ، وفى الواقع العملى يصعب إجراء أى اتصال عادى بدون استخدام كل أنواع الافتراضات عن كل شىء . غير أننا يمكن أن نستخدمها بصورة أكثر إيجابية لتحقيق الاتصال الفعال . إننا نستخدم دائماً المستوى السطحي للغة ، وذلك لمجرد جعل الحياة تستمر ، ولا نبذل جهداً إضافياً لتغيير ذلك .

فالافتراضات ـ بالإضافة إلى أنها تعمل على التوفير واختصار الكلام ـ تساعد على تحقيق النتائج .

أولاً : عليك التقاط هذه الفرضيات ومعرفة ما تعنيه ـ الافتراض الذى يضعه الكاتب أو المتحدث ، مثال :

" عندما تفكر أكثر فى هذا سوف توافق " (وهنا افتراض أنك بذلت بعض التفكير) .

" جين تحدثنى تليفونياً كل أسبوع " (افتراض أنك من جانبك لا تتصل تليفونياً بشكل كافٍ) .

" إنك عنيد مثل فيونا " (افتراض أن فيونا عنيدة) .

" على الأقل فهو بذل كل جهده " (يفترض أنه جهد غير مرض).

" إيلى يرفرف بأجنحته " (افتراض أن إيلى طائر أو شىء مجنحٌ).

علينا أن نلاحظ أنٍ كل جملة من الجمل السابقة قد تحتوى على أكثر من فرضية . مثلاً : (إيلى له أجنحة يرفرف بها ، هو يمتلكها ، هو لديه جناحان أو أكثر ، هو مذكر ، ... وهكذا) . وكلما تضمنت الجملة افتراضات أكثر ، كلما زادت احتمالات تحقيق نتائج أفضل من أسلوب (لغة الغموض) . وكلما تدربت أكثر على الأداء وعلى ملاحظة أداء الآخرين لهذا الأسلوب كلما زادت مهاراتك الاتصالية . وهناك أمثلة إضافية لزيادة الإيضاح (أجنحة من رفرف بها ؟) هل أشارت الجملة إلى أى أداة غريبة الشكل من صنع الإنسان ؟ ، هل أشارت إلى حشرة أم إلى طائر ؟ هل رفرف مرة واحدة أم بشكل مستمر ؟ على الأرض أم فى الجو ؟

فى اليوم العاشرٍ سنتناول تفصيلات أكثر عن هذا الموضوع ، ولكن المطلوب منك حالياً هو أن تعثر فى الصحف والمجلات على مقالات وتحاول رصد أكبر عدد من الفرضيات فيها . وحالما تستوعب أهمية الافتراضات فى اللغة ابدأ فوراً فى استخدام هذه الوسيلة بشكل مقصود كجزء من استراتاجيتك فى الاتصال . واتبع نفس الأسلوب ، عندما

تكون الطرف المستقبل فى الاتصال ، وقم بتحديد الفرضيات حتى تتمكن من توجيه الأسئلة للحصول على مزيد من التفصيلات كما ستتعلم فى نموذج " الـ (ما وراء) فى اليوم العاشر " .

عند استخدامك لأسلوب الافتراضات بمهارة فإن المستمعين أو القراء يتقبلونها لاستيعاب الجملة . ونظراً لما يتيحه هذا الأسلوب من تخطى للعقبات فإنك يمكن أن تصعد عدة درجات على سلم الأفكار وتصل إلى نتائج الاتصال . وقد عرفنا أن اللغة المحددة أو المعنى العميق لا يضيف إلى نتائج الاتصال فى أى موقف ، بل قد يعرقله . والمفارقة إذاً هى أن لغتك الغامضة لها تأثير أقوى . ونموذج " ميلتون " يعمل على تحسين هذا التأثير بتوجيه الرسالة إلى العقل اللاواعى ، خاصة إذا كانت النتيجة المطلوبة هى تغيير الاتجاه أو السلوك طويل المدى .

خلال أحد التدريبات التى نعقدها للممارسين ، اعترف أحد مديرى المبيعات بأنه يعانى مشكلة كبيرة كلما حان الموعد الشهرى لاجتماع رجال المبيعات ، حيث إن رجال المبيعات تحت رئاسته لا يشعرون بأى حماس لهذا الاجتماع ، ولم يتوصل لسبل لتحسين هذا الموقف . وبعد أن تعلم نموذج " ميلتون " فى البرنامج التدريبى لمنهج البرمجة النفسية اللغوية ، عاد إلى عمله وعقد أنجح الاجتماعات على الاطلاق ، وقد حضر أحد زملائنا هذا الاجتماع وأفاد بأن مدير المبيعات استخدم الأنماط المختلفة لنموذج " ميلتون " بشكل ممتاز .

إن هذا النوع من اللغة ـ بما يحويه من أنماط (سبق ذكرها) ـ يعمل على استرخاء المستمعين ، ويشجع الفكر الابتكارى ، ويؤثر على مستويات أعمق أكثر من اللغة المحددة المبنية على المنطق . وغالباً ما ينظر معظم الناس إلى حالة " الغشية " نظرة شك وريبة معتقدين أنهم سيفقدون السيطرة على أنفسهم بحيث يتولى شخص آخر قيادتهم والتأثير فيهم . ومع ذلك ، فالتنويم المغناطيسى فى حقيقته يعنى " التنويم الذاتى " بمعنى أن الشخص يدخل فى حالة الغشية " فقط

إذا كان يرغب فى ذلك . ورغم تـأثرهم باللغـة فـإنهم يتخـذون قـرارتهم ويؤدون أفعالهم فى إطار من قيمهم ورغباتهم . وعند تحقيـق نتـائج عـن طريق الاستفادة من نموذج " ميلتون " لابد أن تراعى الحاجـة إلى البيئـة المحيطة . حيث يحدث أحياناً أن ينتج حالة (مكسب / خسارة) فـى المفاوضات أو البيع والشراء مثلاً ، وهو مـا يعنـى مكسـب لـك وخسـارة لآخرين ، حينئذ يمكن أن تفسد العلاقات .

فرضية اليوم

الناس يعملون على نحو كامل .

إن الجهاز العضوى العصبى للإنسان يعمل كنظام وغاية فى الكمال . ونحن نملك الاختيار فـى النتـائج التـى نرغـب فـى برمجتهـا فـى هـذا الجهاز المتزامن ، المصمم لتحقيق الأغراض . وهذا الجهاز يعمـل بشـكل منضبط مهما كانت المدخلات . ومهما شاهدنا من تصـرفات غـير مقبولـة اجتماعيـاً أو أخلاقيـاً ، نسـتطيع اكتشـاف بعـض النوايـا الداخليـة أو المعانى الإيجابية التى يتم تنفيذها بكفاءة فى صورة السلوك الشخصى .

والجهاز لا يفرق بين النوايا الشعورية أو اللا شـعورية ، بـل يحتـاج فقط إلى غاية أو هدف ، ويعمل بشكل مؤثر مثلما يؤدى وظائفه الخاصـة بضبط درجة حرارة الجسم والتنفس . أنـت وأنـا قـد لا نفهـم " خريطـة الشخص الآخر للعالم " ولكنها غالباً تحتوى على أفضل مدركات هذا

الشخص ، وتعكس مصادره للمعلومات والخبرة . وبحصوله على النتائج التى يرغب فيها يكون الجهاز قد خدمه على أتم وجه . وفى كل الحالات فإن الناس يعملون على نحو كامل .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- استمع إلى أمثلة نموذج " ميلتون " وأنماطه اللغوية التى يستخدمها الناس فى لغتهم اليومية . ليس عليك أن تصنفها تحت العنوان الصحيح كبداية ، ولكن عليك فقط ملاحظة الأنماط المشابهة لتلك الأمثلة . ونقترح أن تبدأ بعدد قليل من الأنماط حتى تستطيع التركيز فى التعلم . ابدأ أيضاً بالأسهل حيث سيشكل ذلك إضافة إلى ما تعلمته فى الأيام السابقة . لا تتعجل ولا تسرع . مثلاً : وستلاحظ كل الكلمات الدالة على الكلية ، خلال المحادثات والقراءات مثل : " أبداً و كل و دائماً و ... " .. أو تركز على جمل السبب والنتيجة ، أو المترادفات المركبة فى الاستخدامات المختلفة ، وتسأل نفسك : هل هذا التعبير يعنى بالفعل ما يظهر منه ؟ حاول أن تستمتع خلال هذه التطبيقات ، باستكشاف استخداماتها فيمن حولك من زملاء العمل مثلاً . ولا تحاول استخدام الأنماط خلال هذه الفترة المبكرة ويكفيك فى هذه المرحلة التعرف عليها وتحديدها .
- ابحث فى الإعلانات المنشورة بالجرائد والمجلات عن الأنماط المستخدمة من نموذج " ميلتون " ، ثم جرب نفس الشىء على فقرتين من أى مجلة . ومن الطبيعى ألا تنجح محاولاتك الأولى ؛ فلا تيأس وكرر ، المحاولة .

- خلال اتصالاتك العادية فى العمل ، جرب الانتقال من التواؤم إلى القيادة ، وإذا احتجت لتذكر قواعد تطبيق هذا الأسلوب ارجع إلى اليوم الخامس .
- إذا لم تكن قد قمت بذلك سابقاً فابحث عن " الفرضيات " الموجودة فى إحدى المقالات . وبالطبع فإن القراءة الأولى لن تتيح لك العثور عليها كلها ، لذلك فعليك بإعادة قراءتها لأكثر من مرة . وتذكر - كما أوضحنا سابقاً - أن بعض الجمل تتضمن أكثر من فرضية . كرر المحاولة مع موضوعات مكتوبة أخرى إلى أن يصبح لديك القدرة على التفرقة بين موضوع خالٍ من الافتراضات نسبياً وأخر يستخدمها بكثرة .
- فكر فى كل فرضيات اليوم ثم ضع قائمة بكل مصادر شخصيتك ، ومميزاتك الداخلية ، وقيمك ، وإمكانياتك الكامنة والظاهرة . عندئذ فكر فى التغيرات التى تريد أن تحدثها فى حياتك مستفيداً من هذه المصادر وكيفية تدعيمها وتحققها .

اليوم العاشر

التفكير فى الخصائص الدقيقة

إن هذا الفصل يغطي :

- نموذج " الـ " ما وراء " ـ البنيان العميق والبنيان السطحي .
- أسئلة نموذج " الـ " ما وراء "
- استخدام الأسئلة .
- تطبيقات لإحداث التغيير .

يتضمن نموذج " ما وراء " نماذج لغوية قام بتحريرها كل من " باندلر " و" جريندر " واضعا منهج البرمجة النفسية اللغوية الذى اعتمدا فى صياغته على بعض أعمال " فيرجينيا ساتير " أستاذة العلاج العائلى المشهورة . وقد تميزت " فيرجينيا " بأسلوبها الخاص فى جمع المعلومات واستخدام اللغة لاستيضاح اللغة ، حيث تقوم باعادة ربط الكلمات التى يستخدمها الناس فى خبراتهم . وفى ضوء ما تعرفنا عليه فى اليوم التاسع فإن نموذج " ما وراء " يعالج فقدان المعنى فى نموذج " ميلتون " اللغوى . حيث يظهر الوجه الآخر للعملة ، أو النهاية الأخرى لسلسلة الأفكار ما بين العام إلى الدقيق والمحدد . والنموذج الذى نتناوله اليوم يمثل عنصراً هاماً من منهج البرمجة النفسية اللغوية ، حيث يساعد ويدعم لغتنا وأسلوب تفكيرنا .

يمكنك أن تستخدم نموذج " ما وراء " للحصول على فهم أدق لخرائط الآخرين ، واستكشاف البنيان العميق ، عن طريق توجيه أسئلة عن البنيان السطحى " (أو اللغة التى نستخدمها فى اتصالاتنا العادية الحياتية) .

نموذج " ما وراء " ـ البنيان العميق والبنيان السطحى

حتى نتفهم تماماً ما المقصود بنموذج " ما وراء " فنحن نحتاج أولاً إلى إلقاء نظرة على الكيفية التى تتم بها عملية التفكير . إن أفكارنا تتضمن عدداً لا نهائياً من المعانى وتزيد كثيراً عما نستطيع أن نعبر عنه. وفى هذا الإطار تتواجد اللغة فى مستوى عميق فى جهازنا العصبى ، وعند الضرورة نتمكن من التعبير عن كمية وافرة من التفصيلات التى توجد وراء ما نقول . ونحن نطلق على اللغة التى تصل إلى هذا المستوى العميق مصطلح " البنيان العميق " .

وفى حياتنا العادية اليومية لا تصل اللغة التى نستخدمها إلى هذا المستوى العميق ، فنحن نستخدم اللغة بدقة فى " البنيان السطحى " ، وفى الجملة التى استخدمناها سابقاً " لورنا طفلة ذكية جداً " تبدو هذه الدقة . وكل المعلومات الإضافية حول " لورنا " وذكائها : (مستوى هذا الذكاء ، وبالمقارنة بمن ؟ ومن يقول ذلك ؟ .. إلخ) تُكَون " البنيان العميق " لهذه الجملة ، وذلك قبل حدوث أى حذف أو تحريف أو تعميم . وبنفس الطريقة فإننا نجرى عملية تنقية وترشيح لكمية المعلومات التى التقطتها حواسنا ، ونخلق بنياناً سطحياً من البنيان العميق بحدوث عمليات متواصلة من التحريف والحذف ، والتعميم لكمية المفردات اللغوية الداخلة .

ونموذج " ما وراء " يصنف أنماط اللغة العادية إلى ثلاثة أنواع رئيسية : الحذف والتعميم والتحريف . ويربط ذلك باستجابات قياسية

فى صورة أسئلة تساعد على إظهار المعنى العميق وراء الكلمات المستخدمة .

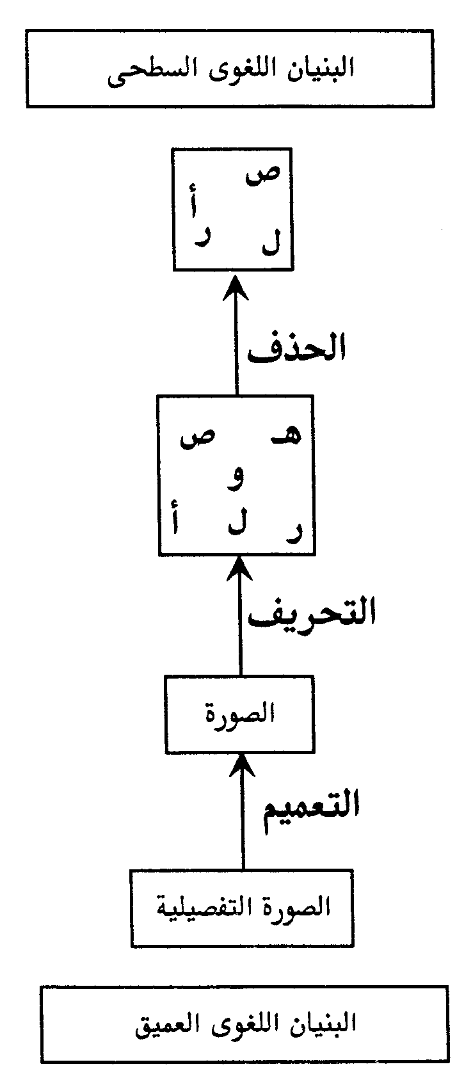
إن جميع نظم التعبير الحسية (وليست اللغة فقط) تحتوى على مختصرات وتشبيهات وتخمينات حسية (وبعبارة أخرى : التعميم والحذف والتحريف) . إن " استجابات " نموذج " ما وراء " الذى سنتعامل معه اليوم تتجاوب مع معظم أنماط " ميلتون " التى اختبرناها فى اليوم التاسع ، وفيما يلى بعض هذه الاستجابات :

- كشف التعميم .
- إظهار التباس المعنى .
- استعادة المعلومات التى تم حذفها .
- تصحيح المعلومات التى تم تحريفها .
- استيضاح الغموض .
- تبيان المعنى المحدد .
- إيجاد حالة الانتباه الخارجى .
- استخلاص " البنيان اللغوى العميق " .

إن الشكل التالى يبسط هذا التوضيح اللغوى . فدائماً خلال الاتصالات ، نقوم بعمليات التعميم والحذف والتحريف من أجل جذب المستويات الصعبة من المعانى إلى السطح .

إن فكرة التحريف أو الحذف ليس وراءها أية نية شريرة ، فهى فى الحقيقة مفيدة ولازمة حيث تساعد على تعاملنا مع هذا القدر الهائل من المعلومات الذى يمكن أن يصل إلى العقل فى أى لحظة . ونحن نستخدم اللغة بشكل تلقائى بدون قصد ونقوم بالسماح بالمرور فقط لما هو مناسب للسياق وملائم للهدف من الاتصال . والحقيقة أن ذلك ما يحدث (ليس

فقط فى الاتصال) بل فى كل الأعمال التى نؤديها بشكل عادى " وبدون تفكير مقصود " .



الشكل رقم (١٠ ـ ١) البنيان العميق والبنيان السطحى

إن البشر يختلفون فى كل شىء . فهناك مثلاً : الثرثار الذى يقيم اتصالات بكثرة ، وهو يقدم من تلقاء نفسه الكثير من " البنيان العميق " على خلاف الشخص المتحفظ قليل الكلام الذى ستجده يفضل البقاء فى منزله ويستخدم الألفاظ بتحفظ . ولكن حتى ذلك الشخص الثرثار الذى لا يتوقف عن الحديث لا يستخدم سوى نسبة محددة وبسيطة من المعلومات ، التى يفترض نظرياً أنها متاحة لإجراء أى اتصال . ولذلك فالجميع يستخدمون عمليات التعميم والحذف والتحريف ، ومن هنا تبرز أهمية نموذج " ما وراء " حيث يساعدنا على استخلاص المعنى المفقود فى خضم العملية التى تحدثها هذه المرشحات .

اختصارات اللغة

فى معظم المواقف فإن جملة مثل : " وقع حادث لـ " مارى " وستأخذ إجازة مرضية لمدة أسبوعين " تشكل صورة مقبولة للتواصل من خلال " المستوى السطحى للغة " وخاصة فى سياق العمل . وواقع الحال أن المستقبل إذا استمع إلى كل المعلومات التى يعلمها المرسل فسيجد نفسه محملاً بقدر هائل من المعلومات وقد يشعر بالملل أو بالانزعاج . فمثلاً : " تبلغ مارى من العمر ٢٧ عاماً ، وهى زوجة وأم لطفلين هما .... والذين تربيا فى ... وقد ربطت قدمها برباط ضاغط لمدة ثلاثة أسابيع ويوم .. وهكذا " . وللتواصل التقليدى على " المستوى السطحى " يوجد لدينا قدر هائل من المعلومات المخزنة (المستوى العميق) . ولكننا نفترض ـ وليس بالضرورة بوعى بما نقوم به ـ أننا لا نحتاج إلى كل هذه المعلومات لتحقيق غرض الاتصال . ولذلك نلغيها أو نجمعها معاً فى كلمات عامة قليلة .

ولكن فى بعض المواقف الأخرى ، قد تحتاج إلى مزيد من المعلومات . وهذا يعتمد على قدر الفهم الذى ترغب فى إيصاله للشخص

الآخر ـ أى الغرض من عملية الاتصال . فمثلاً فى حالة مارى ، قد يكون هدف التواصل من وجهة النظر الطبية ، أو تكاليف العلاج ، أو لإعادة ترتيب العمل خلال فترة غيابها . فى كل حالة من الحالات السابقة ستسعى للحصول على تفصيلات من " البنيان العميق " لتحدد بدقة ما تريد أن تقول ، وهذا سيتوقف على النتيجة المرغوبة من اتصالك ـ أى ما تريد أن تحقق .

فى أحيان أخرى نلجأ لاستخدام الاختزال " أو البنيان السطحى " بصرف النظر عن احتياجات الأطراف الأخرى . وهذه الاختصارات أو الاختزالات تأخذ شكل التعميمات أو المعلومات المحذوفة (إسقاط بعض المعانى) أو المحرفة عن نفس الصورة التى سبق أن عرفناها من نموذج " ميلتون " اللغوى (الذى شرحناه فى اليوم التاسع) .

تحت هذه الظروف ، نحن معرضون لسوء الفهم ، حتى لو كانت الرسالة اللفظية واضحة ومباشرة . ويحدث ذلك غالباً فى الإطار الأسرى أو المواقف الاجتماعية أو فى العمل . والحقيقة أننا نحمِّل هذه الاختصارات أكثر مما تحتمل ، حين نستخدمها بكثافة ثم نلقى اللوم على الأطراف الأخرى لعدم وصول الرسالة مقتنعين بأنهم " كان يجب أن يعرفوا " أو " لم يستمعوا لما قلت " أو " لابد أنهم أدركوا .. " ونحن نفترض أن " الخريطة الإدراكية " للشخص الآخر هى انعكاس " لخريطتنا " ، ولذلك لا نجد ضرورة للنطق بهذه الأشياء ، وسنلاحظ مرة أخرى أننا لا نستطيع قراءة الأفكار ، وأن خرائطنا تختلف بالضرورة .

إن نموذج " ما وراء " يأخذ عدة أشكال من الأسئلة التى تسعى لإعادة وإصلاح ما تم إسقاطه وحذفه ، أو تعميمه فى كل اللغات الطبيعية . إن العديد من المعانى تسقط وتختفى فى مكان ما خلال رحلتها من الفكر إلى اللغة ، من " المستوى العميق " إلى " المستوى السطحى " ، وهذه الأسئلة يمكن أن تستعيد وتوضح هذه المعلومات

المختفية أو المشكوك فى صحتها . وبذلك فإن اللغة الباقية ستعكس " ما كان فى ذهن الشخص " ، وتسمح بتوفير اتصال أفضل كما تحقق الفهم المتبادل .

وهذا النموذج يميل أكثر لأن يتضمن " حالة الانتباه الخارجى " التى تمثل الطرف الأخير من تسلسل التفكير السابق الإشارة إليه . كما يمكنك أيضاً أن تستفيد من هذا النموذج للدخول إلى مصادر اللاشعور بطريقة مختلفة عن تلك المستخدمة فى نموذج " ميلتون " . فهنا تستخدم الأسئلة للوصول إلى مستوى العقل اللاواعى حيث يتم ترجمة " البنيان العميق " إلى معنى شعورى هادف وسلوك عقلانى . خلال هذه العملية يتم ما يشبه عملية الصيد والاختيار خلال اللاشعور لكل التفصيلات المرتبطة بما تريد أن تفهمه . وهكذا فحينما تتطلب عملية الاتصال التى تقوم بها مزيداً من " حالة الانتباه الخارجى " والتركيز الخارجى والتيقظ ، سيساعدك نموذج " ما وراء .. " .

استخدم كل أداة لغوية تناسب ما تحتاجه ، فأحياناً تحتاج فى مواقف معينة إلى أن تترك هذا الموقف للعملية اللاشعورية ، وفى هذه الحالة يلزم أن تتجاوز العقل الواعى . وتقوم بهذه الوظيفة " لغة الغموض " وهى أحد أنماط نموذج " ميلتون " (التى ذكرت فى اليوم التاسع) . فى أوقات أخرى يتطلب الأمر أن تعمل بمنطق وتنبه كامل ، وهنا أيضاً يصلح نموذج " ما وراء " للتعامل مع هذا الموقف .

خلال اليومين السادس والسابع رأينا أن طريقة الإنسان فى التعبير الداخلى ، من خلال " النظم التعبيرية الرئيسية والفرعية " تعكس هويته وشخصيته . وبنفس الطريقة ، فإن استجابتنا جميعاً للغة وطريقتنا فى هذه الاستجابة تفتح مجالاً آخر يتيح لنا التواؤم بين الشخصيات ومزج خرائطنا العقلية مع بعضها البعض .

وحين تبدأ فى ملاحظة المعلومات التى تعرضت لعمليات التعميم الحذف والتحريف والتى يستخدمها شخص ما بصورة متكررة ، سوف

تعرف خريطته العقلية الفريدة عن العالم ورؤيته للحقيقة . وهذه العملية تساعد على إحداث التواصل فى أى اتصال ، كما تحقق نجاحاً فى مجال " العلاقات طويلة المدى " التى تعتمد أساساً على " تقارب العقليات " ، ويتضح من كل ما سبق أنك كلما فهمت الخريطة العقلية للآخر أكثر ، كلما كان التواصل أكثر نجاحاً .

يلى ذلك ، أنه إذا كانت نتائج اتصالك تمثل جزءاً من البنيان الهرمى لأهدافك ، فستبدأ فى تحقيق ما ترغب ، وتحيا الحياة بالطريقة التى تتطلع إليها . أما إذا كانت النتائج المرغوبة لا تتضمن أهدافاً للاتصال ، فيجب أن تعرف أنك تحتاج لاكتساب وصقل مهارات الاتصال ، ومن ذلك مثلاً : نموذج " ما وراء " كى تحقق أهدافك من خلال الناس . وعموماً فإن كلا النموذجين يحتاج إلى أن تؤقلم نفسك معهما وتعتاد عليهما حتى يمكنك استخدامهما بشكل مستمر وبشكل تلقائى لا شعورى .

أسئلة نموذج " ما وراء "

يوجد لكل نمط من أنماط نموذج " ميلتون " اللغوية سؤال أو تعليق يستعيد أو يكشف عن المعنى العميق ، ونحن نشير إلى هذه الأسئلة المقننة على أنها إجابات نموذج " ما وراء " . قد تفكر فى إجابات أخرى عندما تعتاد على الأسئلة المقننة . وهذا مفيد حيث إنه بقدر ما تتضح لديك التفصيلات ، تزداد فرص التعرف على المعانى من " البنيان العميق " . وإليك الآن التعليقات والأسئلة :

التحريف

قراءة الأفكار

" أنت لا تحبنى " .
كيف تعرف أننى لا أحبك ؟

غياب المؤدى

" إنه لمن الخطأ أن تنتقد ".
كيف تعرف أن هذا خطأ ؟
استناداً إلى من ؟
من يقول أن هذا خطأ ؟

السبب والنتيجة

" أنت جعلتنى أغضب " .
كيف يتأتى أن ما أفعله يسبب اختيارك للشعور بالغضب ؟

المترادفات المركبة

" إنك دائماً تصيح فى وجهى ـ إنك لا تهتم بشأنى ! " .
كيف يكون الصياح فى وجهك معناه أننى لا أهتم بك ؟
ألم يسبق لك أبداً أن صحت فى وجه شخص ما تهتم به ؟

الفرضيات

" إذا كان رئيسى يعرف مدى كثرة العمل ، ما كان ليسألنى " .
كيف تعرف أنه لا يعرف ؟
كيف تعرف أن عملك كثير ؟

التعميم

الكلمات الكلية الدالة على العدد
" إنها لم تستمع لى أبداً " .
أبداً ؟
وماذا يحدث إذا فعلت ذلك ؟

الكلمات الدالة على الضرورة

" ينبغى ولا ينبغى " ، " يجب ولا يجب " ، " عليك " ، " يتعين عليك " ، " إنه لمن الضرورى " .
" من الضرورى أن أنتهى من ذلك هذه الليلة " .
وماذا يحدث إذا لم تفعل ؟

الكلمات الدالة على الإمكانية

" يمكن ولا يمكن "، " سوف ولن "، " قد يحدث أو لا يحدث " ، " ممكن وغير ممكن " .
" أنا لن أنجح فى هذا الامتحان " .
ماذا يمنعك من النجاح ؟

وماذا يحدث إذا نجحت ؟

الأسماء المجردة

" وعملية الاتصال فى هذه الحالة غير متوفرة أصلاً " .
من فشل فى الاتصال بمن ؟
ماذا تريد لكى تحقق عملية الاتصال ؟

الأفعال غير المحددة

" لقد أذانى " .
كيف قام بإيذائك بالتحديد ؟

الحذف البسيط

" أنا مستاء " .
ممن ؟ ومن ماذا ؟

افتقاد الإشارة المرجعية

" إنهم لا يبالون " .
بمن ـ بالتحديد ـ لا يبالون ؟

الحذف المقارن

" جيـد " ، " أفضـل " ، " أكثـر " ، " أقـل " ، " معظـم " ، " أدنى " ، " سيء " ، " أسوأ " .
" إنه أسوأ صديق " .
بالمقارنة بمن ؟

استخدام الأسئلة

عند دراستك لنموذج " ما وراء " ستلاحظ أنه قد يصعب عليك أحياناً تذكر كل العناوين ، والحقيقة أنه كما سبق أن ذكرنا خلال دراسة نموذج " ميلتون " ـ أنه ليس من الضرورى تذكرها جميعاً شريطة أن تتعرف على النمط ، الأهم من ذلك هو أن تسأل الأسئلة المناسبة للحصول على المعنى المحدد .

عند تعلم نموذج " ما وراء " اتبع ما يلى :

- انصت إلى ما يقوله المتحدث .
- كرر القول لنفسك .
- اسأل نفسك : " ماذا يفتقد هذا القول ؟ "

حينما تصبح أكثر اعتياداً على الأنواع المختلفة من الاستجابات أو التحديات ستلاحظ أنه فى حالات كثيرة يمكن تطبيق أكثر من نوع . وتتمثل المهارة فى معرفة السياق الذى يستخدم فيه النمط ، لذا قد تسأل نفسك أسئلة أخرى بعد أن تصبح أكثر مهارة :

- ما سبب هذا القصور ؟
- ما الاتجاه المطلوب التوجه إليه ؟
- إلى ماذا أوجه التحدى من جانبى ؟
- إذا استخدمت هذا التحدى ، فما النتيجة التى أحصل عيها ؟
- هل أستطيع أن أفكر فى أسئلة أخرى مفيدة ؟

وطبقاً لمنهج البرمجة النفسية اللغوية فإنه عند تطبيق مثل هذه الآليات أو الأدوات فإنك قد تبدأ بطريقة محددة مثل وصفة الطبيب ، لا تحيد عنها ، وبتكرار التطبيق وزيادة مهاراتك ستتمكن بشكل تلقائى وبدون تحديد مسبق وبمهارة كاملة من الاستفادة من هذه الأنماط ـ وهذه إحدى خصائص التميز (راجع اليوم الأول) . وكل تدخل واعٍ يؤدى إلى تحسين هذه المهارة اللاشعورية . ويوماً بيوم ستزداد ثقتك فى هذا الأداء التلقائى . وبذلك يصبح فى إمكانك الاختيار الواعى للنمط اللغوى الأفضل للاستخدام فى كل حالة على حدة والتدخل بهدف تحقيق نتائجك . وهذا الاختيار له قيمة كبيرة جداً حيث يمكنك التأثير على عملية الاتصال ونتائجها .

الفرضيات

سبق أن تناولنا نموذج " ميلتون " بشىء من التفصيل فى اليوم التاسع ، وكل ما تناقشنا حوله فى هذا الخصوص يصلح أيضاً لمناقشة وزيادة فهم الدور العكسى لنموذج " ما وراء " . وسنضيف اليوم بعض التعليقات التى تدور حول الفرضيات وتساعد فى تحسين مهاراتنا فى رصدها .

يلجأ المستمع إلى عبارة أو جملة لافتراض وجود هذه " الفرضيات " فى تركيب هذه العبارة أو تلك الجملة وذلك حتى يكون لها معنى . إن

استخدام نموذج " ما وراء " ينبه الجهاز العصبى والذهنى " حيث توجد الفرضيات " ؛ وبذلك تتحول هذه الفرضية إلى " واقع " ، أى يصبح الشيء المفترض " حقيقة " . واللغة التى تتضمن فرضية لشىء ما ، ينتج عنها سلوكاً مبنياً على حدوث هذه الفرضية . كل هذا يوضح أن استخدام نموذج " ما وراء " يُمَكنك من تحديد واستعادة المعنى الذى أسقطه الافتراض ومن ثم تستطيع التأثير على السلوك .

على الرغم من التحريف الذى يحدث فى اللغة من جراء استخدام أسلوب الفرضيات بكثرة ، إلا أنها تزيد من إمكانيات التواصل . فقد رأينا فى اليوم التاسع كيف أن الاستخدام الهادف للفرضيات يساعد على تجاوز المقاومة والوصول إلى النتائج المرجوة بسرعة . وعند استخدامك للشكل العكسى للنموذج ، يمكن أن تتعلم كيف تحدد الفرضية وتستعيد المعنى المفتقد " بدون اللجوء إلى تحريف اللغة " .

تنقسم الفرضيات إلى سبعة أنواع عليك أن تبدأ فى التفكير بشأنها ، وبعضها قد سبق أن تعرفت عليه ، من ذلك مثلاً " السببية " . والواقع أن الفرضية الواحدة قد تتضمن داخلها عدة أنماط لغوية :

١ ـ الوجود

" أنا أتعجب كم عمرها ؟! "

لقبول هذه الجملة ، لابد أن تفترض أن " أنا " و " هى " موجودان فى الواقع . ومعظم التعبيرات تتضمن فرضيات الوجود .

٢ ـ الإمكانية

أتساءل عن السرعة التى تتعلم بها لعب الشطرنج ؟

والافتراض هنا يتمثل فى أنـك لـديك القـدرة علـى تعلـم الشـطرنج ، وبالتالى سيتجه الذهن للتعرف على " بأى سرعة ؟ " .

٣ ـ السبب والنتيجة " الفرضية التتابعية " .

" إذا مارست الطهو فإنك قريباً ستصبح بارعاً فيه "
وهذا القول يفترض أن شيئاً ما سيلى الأخر ، أو يسبب شيئاً أخر .

٤ ـ المترادفات المركبة

" السفر حول العالم ـ يوسع مداركك " .
وهنا افتراض أن شيئاً ما يعنى أو يترادف مع شىء آخر .

٥ ـ الزمن

" فى المرة القادمة ستكون محاولتك أكثر يسراً " .
يبدو هنا تأثير مرور الزمن وأن هناك " مرة قادمـة " ، يتجـه الـذهن حيئذ إلى عبارة " أكثر يسراً " ويتخطى أى سؤال عن إمكانية ذلك .

٦ ـ الترتيب

" اللحم المشوى كان الطبق الثالث فى قائمة الطعام " .
وهـذا يفـترض تتـابع أو ترتيـب معـين حيـث كـان هنـاك الأول ثـم الثانى .

٧ ـ التخيير

" هل تود أن أغلفها كهدية ـ أو تأخذها كما هى ؟ "
لاحظ أن الفرضية هنا هى أنك قررت الشراء بالفعل .

الواجهة البريئة

قد يبدو للبعض أن هذه الأسئلة تعبر عن التحدى ، وقد تسبب الشعور بالإساءة ، وتتمثل الإشكالية هنا فى الكيفية التى نحافظ بها على التقارب والتواصل فى نفس الوقت الذى نوجه فيه هذه الأسئلة ، وخاصة فى الظروف والمواقف العادية غير العلاجية .

إن السر يكمن فيما نطلق عليه " الواجهة البريئة " . وهذا يعنى توجيه سؤالك بطريقة لا توحى بأى عدائية أو مجادلة استفزازية . إن المخبر السرى " كولمبو " الذى تعرفه من التليفزيون الأمريكى أفضل تعبير عما نقصده بتقنية " النعومة " أو البراءة . فهو يمتلك من البراعة والموهبة ما يمكنه من توجيه الأسئلة الخطيرة بشكل ساذج لا يقصد الإساءة . ولكى تستخدم هذا الأسلوب فعليك أن تضع سؤالك فى إطار يضمن لك غرضك وفى نفس الوقت لا يهدد تواصلك . عليك أن تبدو شفافاً وغير عدائى ، وموضع ثقة ، بل وأحياناً " ساذجاً " كى تحصل على المعلومات التى تريدها ، والأهم من ذلك أن تزيد مقدار التواصل .

ويتضمن هذا الأسلوب الأمثلة الآتية :

" الحقيقة إننى كنت أرغب فى تفهم هذا ، ماذا تقصد بالتحديد بقولك .... ؟ "

" أنا فقط مندهش كيف أن ..... يعنى .... ؟ " (تحديد)

" هذا جديد بالنسبة لى . هل هذا هو الحال دائماً ؟ "

" هل تتخيل للحظة ، ماذا يمكن أن يحدث لو .. ؟ "

عليك أن تحاول توجيه هذه الأسئلة نفسها مرتين ، الأولى بأسلوب " الواجهة البريئة " والثانية بأسلوب مختلف ، ولاحظ الاختلاف فى ردود الفعل التى تحصل عليها .

تطبيقات لإحداث التغيير

إن هذه المهارات اللغوية لمنهج البرمجة النفسية تتيح لك أدوات قوية للتغيير ، فبالممارسة ستتمكن من استخدامها بكل ثقة وفى السياق المناسب . ولن تجد أى مقاومة من الآخرين خلال سعيك للتدخل ولإحداث التغيير ، طالما أنهم لا يشعرون بذلك ولا يتخوفون منه .

مجالات استخدام نموذج " ما وراء " لإعادة ربط اللغة بالخبرة :

- جمع المعلومات .
- استيضاح المعنى .
- التعرف على أوجه القصور .
- فتح المجال أمام الاختيارات .
- تشكيل نتائج أفضل .
- تحقيق شىء من الراحة لاستعادة التواصل .
- إيجاد علاقات أفضل .
- الاستبصار .

إن هذه النماذج تحتاج إلى التطبيق مثلها فى ذلك مثل ما أوردناه فى اليومين الثامن والتاسع ؛ فعليك بتجربتها بنفسك ومراقبة النتائج .

فقد تجد مثلاً عند استخدام الأسئلة لمناقشة مشكلة شخص ما ، أن تلك المشكلة (من وجهة نظر صاحبها) تحل نفسها بنفسها ، أو أن يقوم هو بحلها نتيجة " إلهام " مفاجئ . والواقع أن الأسئلة التى وجهتها هى التى ساعدت على ذلك من خلال إنشاء شبكة عصبية جديدة للمعلومات والمعانى الجديدة ، عندئذ يستطيع هذا الشخص أن يرى الأشياء من زاوية جديدة . بهذه الصورة يمكنك تبنى نموذج " ما وراء " كأسلوب لحل المشكلات . عليك فقط اختيار الأسئلة المناسبة لطبيعة المشكلة . أو تطبيق الاستجابات للأهداف التى وضعتها بنفسك فى اليوم الثانى كاختبار إضافى لحسن صياغتها . وأخيراً حاول استخدام النموذج مع الآخرين أو مع نفسك .

فرضية اليوم

ليس هناك فشل ، هناك فقط تغذية مرتدة .

عادة ما يتطلب الأمر بعض الوقت لكى يلاحظ الناس نماذج اللغة ويطوروا مهاراتهم للاستفادة منها . وإذا لم يتم ذلك بسرعة ، يصعب استدعاء الذكريات المحفوظة فى عقولهم . مسجلين بذلك فشل إضافى . والحقيقة أن ذلك يشكل جزءاً من العملية التعليمية . (وخاصة حين نسعى إلى إدماج المهارات الجديدة المكتسبة فى اللاشعور) . لذلك استخدم هذه الفرضية فى المواقف التى تحتمل الشك . فإنك إن لم تُحدث التأثير المطلوب فعلى الأقل ستحصل على تغذية مرتدة من المعلومات المفيدة .

وهذا المبدأ قابل للتطبيق عموماً وليس فقط فى عملية التواصل ، فإذا قمت بتغيير سلوك ما حتى تحصل على نتيجة ما ، تحدث خلال ذلك تغييرات فى المعنى الكلى لما ظهر فى البداية على أنه " فشل " ، وهذا يشكل جزءاً من عملية النجاح . وفرضية اليوم تدعم نموذج المراحل الأربع للنجاح (راجع اليوم الثانى) :

١. اتخذ قرارات بشأن ما تريد .
٢. افعل شيئاً .
٣. لاحظ ما حدث .
٤. قم بتغيير ما تقوم به حتى تحصل على نتائجك المرجوة .

إن النموذج يتضمن افتراض أنك لن تحصل على النتيجة المرغوبة عند أول محاولة وعليك التعامل مع " الفشل " على أنه تغذية مرتدة مفيدة تساعدك فى الوصول إلى غايتك النهائية . والميزة الرئيسية فى نموذج " ما وراء " أنه يولد عديداً من المعلومات من خلال التغذية المرتدة .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- ضع قائمة من مناسبات مضت ، شعرت وقتها ـ أو الآن ـ بأنك فشلت فيها ، ثم فكر فيما تعلمته من هذه الخبرات ، وكيف يساعدك ذلك فى إنجاز أهدافك الحالية .
- اختر بعض الأنماط من نموذج " ما وراء " والتى تتصور أنك تستطيع تمييزها بسهولة ، وابدأ فى ملاحظتها على مدار اليوم . وليس عليك أن تتذكر أسماء هذه الأنماط .

- بمجرد أن تبدأ فى ملاحظة الأنماط ، صور استجابة فى ذهنك مستفيداً من الأمثلة السابقة ، ولا تعلن عن ذلك بقولك : " فى هذه المرحلة " حيث إن ذلك قد يشكل خطراً على العلاقات " وأنت مازلت فى مرحلة التجربة " . ابدأ أولاً بالتعرف على الأنماط والاستجابات ، وستزداد ثقتك بنفسك مع الوقت .
- فكر فى أى مشكلة أو قضية تحتاج إلى حلها ، واكتبها فى لغة سهلة بطريقة " وصف مشكلة " . حاول الآن تطبيق أسئلة نموذج " ما وراء " ، مروراً بالقائمة السابق التعرف عليها . تخيل أن هذه المشكلة تخص شخصاً آخر ، وحدد الاستجابات لتلك الأسئلة . لاحظ بعد ذلك كيف أن القضية تزداد وضوحاً وتحديداً ، بحيث تصبح معرفة تعريفاً سليماً . استعد لاستقبال الاستبصارات أو الإلهامات بعد فترة من الحضانة ، حينما تترك الموضوع جانباً .

اليوم الحادى عشر

يحكى أن

إن هذا الفصل يغطى :

- المجاز البسيط والمركب .
- المجاز كأداة للاتصال .
- محاذير استخدام المجاز .
- إيجاد مجاز مركب .

إن المجاز يشير إلى شيء مختلف ، أو يعبر عن معنى آخر ، وهو فى الأساس يساعد على فهم شيء ما فى ضوء فهم الشيء الآخر ، وغالباً ما يكون غير معروف مقارنة بالأشياء المألوفة . مثال : " شايلا جميلة كاللوحة " إن هذا التعبير المجازى يشير إلى شيء تتصف به " شايلا " . أو " الطفل جميل كاللوحة " فهذا يشير إلى ما يميز الطفل . وفى الوقت الحاضر سنعمل على نسيان " النحو والصرف " ونقوم بتجميع أشكال المجاز المختلفة مثل (الاستعارة ، والكناية ، والتشبية) التى تشير إلى أشياء نعرفها ، كما توفر رؤية إضافية لأى موقف أو سلوك . واليوم سنعلم المزيد عن المجاز ودوره القوى فى الاتصال .

المجاز البسيط والمركب

إن مصطلح " المجاز " فى منهج البرمجة النفسية اللغوية يطلق على عدد من الأدوات اللغوية تشمل : التشبيه (فى علم البلاغة) ، والتناظر أو المماثلة ، والاستعارة ، واستخدام النكات ، والقصص . ويمكنك استخدام أىٍّ من هذه الأدوات لتحقيق تواصل أفضل ، وحل المشكلات ، ورصد الفرص المتاحة وتحقيق نتائج مفيدة أخرى .

من نماذج المجاز البسيط : " المرشد مثل الحلم " أو " كان المنهج الدراسى مثل سباق الماراثون " ، لقد اختصرت هنا عدداً كبيراً من الكلمات والتعليقات ، وجعلت المعنى أقرب إلى التصور وإلى التذكر . إن حسن اختيار المجاز يُمَكِّن أيضاً من تحفيز شخص غير قابل للتحفيز أو العكس حيث يتوحد مع الصور التى يستحضرها الشخص فى ذهنه . وباختصار فإن المجاز يساعد على تحقيق نتائج فعالة للاتصال .

يجب الحذر من استخدام المجاز البسيط فى صيغ مبتذلة ومكررة (كليشيهات) حيث إنها تسئ إلى التواصل أكثر مما تفيده . ومثال ذلك :

" السماء تمطر قططاً وكلاباً " أو " علبة مملوءة بالدود " ، فقد تكون مقبولة لمن يعرفون هذه الكليشيهات ، ولكنها لن تكون مقبولة ولا تثير أى رد فعل إيجابى لدى شخص غير ملم بها أو بالفروق الدقيقة بينها وبين المعانى الأخرى . وإذا تم مراعاة هذا الشرط يمكن الاستعانة بهذه الكليشيهات لإثراء لغة التواصل وجعلها أكثر بهجة وحياة . أيا كانت الأدوات البلاغية التى تستخدمها فاحرص على التركيز على أهدافك .

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يستخدم أدوات مجازية أكثر تعقيداً ، وبشكل خاص : " التناظر أو المماثلة " و " الاستعارة " و " القصص " . وفيما يختص بالقصص فإنها تستخدم على مستويات مختلفة من المعانى ، فهى لا تنقل معنى محدداً ، بل تفتح الأبواب

المغلقة للدخول إلى المصادر العقلية للمستمع ، حيث تستثير ذهنه . وقد يحدث فى بعض الحالات أن تكشف عن مشكلات غير معروفة حتى للقاص الذى يروى الحكاية (المتصل) كما للمستمع . كل ذلك بسبب الطريقة التى تصل بها إلى العقل اللاواعى . فالحكاية يمكن أن تؤثر على حالة الوعى وتجعل الذهن يدخل فى حالة الانتباه الداخلى (الغشية) وهى تتجنب النقد المتعجل أو التفكير العقلانى .

وفى المواقف العلاجية يمكن للمجاز أن يساعد على التواصل مع شخص فى حالة " غشية " أو لإحداث هذه الحالة . أما فى التواصل اليومى وأياً كان شكل المجاز ، بسيط أو مركب ، فإنه يمكن نقل المعانى بدون الاعتراضات المثيرة أو الهجومية ، وفى مواقف أخرى يمكنه إطلاق مستويات رائعة من الإبداع ، والمساعدة فى حل مشكلات عسيرة الحل . (راجع كتاب " درب عقلك لـ " هارى ألدر ")

إن أدوات المجاز تستثير النصف الأيمن للمخ ، أو التفكير الكلى . وعلى عكس أنماط اللغة المجردة والتسميات المعممة ، فإنها تخاطب أيضاً القدرة على التخيل وتتحول ببساطة إلى صور وتخيلات حسية . حيث يمكنك أن ترى وتسمع وتشعر بالصورة المجازية . ولكنك لا تستطيع أن تتخيل " الاعتمادية " أو " الجدير بالثقة " أو هذه الأسماء المجردة التى تصف شخصياً ما . والمجاز يساعد أيضاً على استدعاء " خرائطنا العقلية " . فنحن جميعاً لدينا تداعيات فى المعانى والأفكار ، ولكن لدينا فرصة أفضل لكى نُكون فهماً مشتركاً إذا استخدمنا كلمات غنية بالأحاسيس .

كما أننا نربط أيضاً بين المجاز والأفكار اللاشعورية ، وخاصة تلك التى تحدث خلال " فترة حضانة " مشكلة ما أو قضية خارج عقلنا الواعى . وهذا عادة ما يحدث عندما نفكر فى شىء مختلف تماماً . ويبدو أن العقل اللاواعى يتحد أو يرتبط بقضية حالية أو موضوع ما بشىء من قاعدة البيانات المسجلة على مدار حياتنا والتى قد تقدم المعنى

المطلوب . وفى هذه الحالة فإن المجاز يعمل كوسيط أو كعنصر مساعد . وكأنه أيضاً رجع الصدى فى هذه العملية الفكرية الغامضة . إنه يوفر لحظة الاستبصار للعقل الواعى التى يمكن أن تغير أو توضح الحلول .

لا تقلل من أهمية المجاز ليس فقط فى مجال الأدب ولكن فى مجالات أخرى للتميز الإنسانى . إن المعلمين العظام وخبراء الاتصال الموهبين قد استخدموا الأسلوب القصصى عبر التاريخ لإيضاح الحقائق ، وللتأثير لتحفيز الناس وإدهاشهم . وفى كثير من الحضارات تحتل الحكاية الشفهية مكانة خاصة سواء بين الكبار والأطفال . بل إن الاستخدام المجازى قد أطلق المجال للاختراعات والمبتكرات العلمية الحديثة . وللأسف فإننا قد افتقدنا هذا النوع من الفن فى العقود الحديثة . وأصبح لجهاز التلفزيون وأشرطة الفيديو السيادة ، وتسارعت خطوات الحياة وخاصة فى المجتمعات الغربية . غير أنه ما زال من الممكن لأى شخص أن يتعلم ويعيد أمجاد رواية الحكايات والقصص . ولا يوفر لنا المجاز بأنواعه أوقاتاً للتسلية فقط ولكن يساعد على تحسين قدرات التواصل ، والتعلم ، وإحداث التغيير المستهدف . إن تعبير " يُحكى أن " يأخذ معظم الناس إلى " غشية " فورية ، حيث ينفتح العقل الباطن بطريقة لا يمكن أن يُحدثها أى نوع من الأنواع الموضوعية للتواصل .

المجاز كأداة للاتصال

يمكن استخدام المجاز لتحقيق بعض الأغراض خلال التواصل ، ومن ذلك :

- التبسيط .
- عدم ربط الشخص بالموضوع .

- استثارة الفكر الابتكارى .
- التنوير .
- التلائم .
- ربط الشخص بالموضوع .
- جذب الانتباه .
- التغلب على المقاومة .
- خلق الذكريات الحية .
- الاستبطان والاستبصار .
- تحديد المشكلة .
- إثارة العواطف .

التبسيط

إن المثال السابق " شايلا جميلة كاللوحة " يوضح كيف أن كلمة واحدة يمكنها أن تنقل معانى عديدة . وهذا يجعل الاتدمال أكثر كفاءة ، (اقتصاد فى الكلمات والمدخلات الأخرى) وأكثر فاعلية (تحقق هدف الاتصال) . والمجاز يمكنه تبسيط المعنى باستخدام فكرة مألوفة للشخص الأخر ، فهو يعمل عمل الجسر بين الخرائط العقلية ، ويساعد على توصيل الأمور المعقدة للطرف الآخر ببساطة وفاعلية .

إن العلماء والفلاسفة مثلهم مثل الفنانين والكتاب يحتاجون أدوات المجاز ووسائله لساندة أفكارهم . وترجع أهميته لهم إلى القدرة على إيصال أفكارهم بصورة أفضل حينما يستخدمون التناظر والصور المجازية للخطاب . وغالباً ما يكون الاختراع أو الفكر الابتكارى نتيجة للتعرف على المجاز الصحيح أو المماثلة المتخذة من عالمنا الطبيعى . حيث يَصنع الأساس الذى يتواصل به الشخص المبدع مع البشر الآخرين . ويُنتج لحظة " الدهشة " التى يتم فيها الفهم الكامل . وهكذا يمكن أن تستفيد

من استخدام المجاز كجسر للتبسيط ، وهذا يتيح تبادل أغنى المعانى وأكثرها تعقيداً فيما بين الخرائط العقلية . وتكون النتيجة تواصل أفضل بكل الفوائد التى يحققها .

عدم ربط الشخص بالموضوع

تستطيع استخدام المجاز لفصل الشخص عن الموضوع فى أى اتصال . حيث يحدث خلال الاتصال المباشر أن تكون النتيجة شعور الطرف الآخر بالتهجم أو العدوانية أو الخجل ، أو استثارة الاعتراضات . لهذا يمكن استخدام قصة وسيطة تتضمن إيصال الرسالة بشكل غير مباشر وبشكل مناسب لا يثير غضب أو خجل الطرف الآخر .

على سبيل المثال : " لقد سمعت عن شخص ما ... " ، تمثل مدخلاً جيداً يزيل الحساسية لدى الطرف الآخر ، حتى لو كان مدركاً أنك تقصده فهو بذلك فلن يتحفز ، حيث إن الحديث يدور وكأنه عن طرف ثالث .

يتيح لك المجاز أن تبقى خارج الموقف ، وبذلك تحقق هدفك بشكل أسهل حيث إنك لا تستثير آليات الدفاع الغريزية للطرف الآخر . وذلك لأن الحديث عن شخص غير موجود . وبمجرد إيجاد طريقة مختلفة للتفكير ، ستنجح فى إحداث بعض التغيير .

استثارة الفكر الابتكارى

يتوجه المجاز للارتباط مع عمليات النصف الأيمن للعقل ، حيث يستطيع الوصول إلى العقل اللاواعى وبذلك يكون له القدرة على استحضار داخلية الشخص ، وعلى مصادره الداخلية الخلاقة لتحديد

وحل المشكلات . وحتى بدون السعى لايجاد حل ، فإنك تستطيع أن تساعد شخصاً ما على الاستبصار وعلى إحداث التغيير . إن المجاز يحدث نوعاً من تداعى الأفكار والمعانى المرتبطة بها ، ويقوم بمهمته على الوجه الأكمل . وهو أحياناً يرمى البذرة لفكرة معينة . وقد يتيح فى أحيان أخرى لفكرة كامنة أن تزهر ، أو يفتح أبواب البصيرة التى تحيل مجرد فكرة إلى اختراع .

لقد استفاد " آلبرت أينشتاين " من المجاز البادى فى أشعة الشمس عندما اكتشف نظرية " النسبية " ، وحقيقة الأمر أنه شارك فى جزء من القصة " كما لو كان طفلاً صغيراً " حين تجول فى الكون بسرعة الضوء ، ودخل بنفسه فى عالم المجاز . إن هذه القابلية للتوحد مع المجاز وإتاحة استخدام كافة الحواس تجعل منه أداة جبارة للابتكارية .

التنوير

إن ما نستخدمه من أدوات المجاز يخبرنا عن أنفسنا وعن الآخرين . فالبعض يستخدم مثلاً المصطلحات العسكرية مثل : " على خط النار " و " انتصار " و " هزيمة " و " القوات " و " إصابة قاتلة " و " هدف " و " ذخيرة " و " خطة للهجوم " .. وهكذا . وهذا يعطينا فكرة طيبة عن " خريطته العقلية للعالم " ومعتقداته وقيمه المفضلة . والمجاز يعطى فرصة جيدة للتواصل من خلال التواؤم فى الخبرة (راجع اليومين الرابع والخامس) . وفى بعض الأحيان يولد السلوك والتوجه الشخصى للناس مشاعر سلبية ، ولكن بالرجوع إلى عالمهم المجازى (سواء كان عسكرى أو رياضى أو زراعى .. إلخ) تبدأ هذه المشاعر فى اتخاذ معنى إيجابياً .

وفى حالات معينة تشير أدوات المجاز مثلاً إلى موقف " مكسب / مكسب " ، أو فكرة " القدر " ، أو قيم مثل " القوة " و " التعاون " و " الاستقلال " و " الريادة " . إن عالم المجاز الذى نعيش به يخبرنا بالكثير عن أنفسنا ، بنفس الأسلوب الذى تكشف به الكلمات المبنية على الحواس التى نستخدمها عن تفضيلاتنا الحسية (راجع اليوم السادس) . بادر بالتعرف على المجازات التى تنتمى إليها ، وكذلك لكل من تتواصل معهم فى معظم الوقت . فإن فهمك الجديد لنفسك والذى ستحصل عليه من ذلك سيزيد من إمكانياتك فى التواصل ، ويحسّن من علاقاتك . ليس مطلوباً منك اتباع نفس منهج تفكير أو معتقدات شخص آخر ، ولكن الارتباط يمكن أن يتم من خلال تبنى ما يستخدمه الآخرون من مجاز ، وهناك معنى لذلك يتمثل فى تحقيق نتائج للاتصال وفى رعاية العلاقات الجارية والمستمرة .

التواؤم

إن استخدام هذه الأداة يتيح إمكانية " التشابة " أو " المماثلة " ، وهى فرصة للتواؤم مع قيم ومصالح الشخص الآخر ، إنها تجمع ما بين الخرائط العقلية . ولمن يستخدم المجاز فى الجانب العسكرى ، يمكنك أن تستخدم موقف (خسارة ـ مكسب) لتحقق أهداف (مكسب / مكسب) " فى نهاية القصة " . وخلال روايتك للقصة لهذا الشخص يمكنك أن تُحدث التغيير الذى تستهدفه ، وتتماشى مع خبرته خلال الرواية ، ثم تتدرج إلى أن تجعله هو يتماشى ثم يتواؤم معك ، أى أنك تبدأ فى القيادة .

نحن نكشف عن قيمنا خلال الاستخدام المجازى ، ولذلك فالتواؤم مع قيم يعتز بها شخص ما تيسر عملية التواصل معه . فالمجاز يعد دلالة مباشرة عن العالم الداخلى للشخص الذى يستخدمه ، ويمكنك

اتباع العالم المجازى الخاص بالطرف الآخر وذلك بمحاكاة لغته المجازية .

ربط الشخص بالموضوع

ناقشنا سابقاً كيف أننا نحتاج فى بعض الأحيان إلى فصل الشخص عن الموضوع خلال عملية الاتصال . وعند الحديث عن المنظمات ، فنحن نحتاج إلى الفعل العكسى . قد تبدو المنظمة وكأنها بلا وجه وبلا شخصية ، لذلك فأنت تحتاج للتواصل مع بشر وليس مع شكل قانونى . إن استخدام المجاز على مستوى المؤسسات عادة ما يعكس ثقافة ورسالة المنظمة ويدعمها . وتقوم لغة المؤسسات على المجاز السائد فى مجال الأعمال .

فمثلاً : يمكن أن تسأل : ماذا لو كانت شركتنا : سيارة ؟ ماركة ملابس ؟ حيوان ؟ كتاب ؟ نجم سينمائى ؟ مكان للإقامة ؟ فيلم ؟ منتجع ؟ نوع من الطعام ؟

فإذا اخترت مكاناً للإقامة فإن كوخاً من القش أو .... أو قلعة شامخة هى الأماكن التى تتداعى إلى تفكيرك ، وإذا كانت الإجابة شجرة ، فإن الذهن يتطرق إلى شجرة بتول ناحلة ، أو شجرة صفصاف متهدلة الأغصان ، أو شجرة سنديان قديمة . عليك أن تستطرد فى هذا الاتجاه وتضع لنفسك مجموعة من الأشياء المناظرة . وهذه الصورة الذهنية قد تشخص الشركة بطريقة لا تستطيع أن تفعلها الكلمات .

وإذا اعتبرت ما سبق كتمرين جماعى يؤديه العاملون فى الشركة فإنه يساعد فى اختبار مدى اتساق وتماسك الرؤى بين المديرين ومساعديهم ، وعملائهم . وبتحديد أسلوب المجاز وتشخيص المنظمة أو بمعنى آخر تصورها ككائن حى ، يمكن بدء العمل على تحسين وضعية الشركة فى

السوق وكذلك فى دراسة إدراكات العملاء عن الشركة والسعى للتواؤم معها .

قد ترغب بعد ذلك فى تغيير الصورة المدركة عن شخصية شركتك وهى عملية تمت معالجتها بالتفصيل فى كتاب " شخصية المؤسسة " لـ (بول تيمبورال وهارى ألدر) . والواقع أن عدداً من الشركات والمؤسسات قد فعلت ذلك عند إعداد صياغة رسالة ومهمة المؤسسة . وكانت بعض الصياغات على الوجه التالى :

أ. شخص ودود يُعتمد عليه ويفضل القيم التقليدية والحياة العائلية .
ب. شاب عصرى طموح يحب الحرية والمرح .
ج. صاحب رؤية ومبتكر ومثقف يفتخر بأنه يعرف أحدث المعلومات .

إن وضوح " شخصية المؤسسة " سيصور بطريقة نابضة بالحياة المواصفات المرغوبة والسلوك بشكل أكثر واقعية (من خلال نظم التعبير للأصوات والأحاسيس والصور) من الكلمات المجردة مثل " التميز " و " أفضل " و " متجاوب " ... إلخ . والمؤسسة أو الشركة ـ من خلال موظفيها ـ تعمل على مسايرة سياستها وثقافتها بشكل أكثر تفهماً وبطريقة فعالة يمكن قياسها .

فإذا انسجمت الأعمال وتطابقت مع ما هو مرفوع من " مجاز يجتذب العملاء " فإن ذلك يسمح للشركة بالتركيز على مهامها والتنسيق بين المهام والاستراتيجيات والحملات الترويجية . وعلى ذلك نستطيع القول بإمكانية توسيع مجال استخدام المجاز فى مجال الأعمال والمنظمات ليشمل الاتصالات الشخصية .

أحياناً نرغب فى ربط موضوع ما أو قضية معينة بشخص معين ، شخص قد يكون متفهماً لطبيعة الموضوع بشكل كبير ، ولكن لا يرى نفسه فيها ، وأحياناً قد يكون هو المتسبب فى حدوثها . وفى هذه

الحالة سترغب فى أن يُطبق المجاز أو المماثلة شخصياً . وتتضمن المهارة المطلوبة هنا جذب الشخص للتوحد مع المجاز الذى يعكس القضية جزءاً منها خلال حكاية القصة .

إن اختيار واستخدام المجاز فى هذه الحالة يتوقف على طبيعة الاتصال سواء كان اتصالاً بين طرفين ، أو تقديم عرض إلى مجموعة ، أو خطاباً يوجهه رئيس لجلسة ، أو خطاباً رسمياً أمام مؤتمر . يمكنك أحياناً الإشارة إلى مجاز مرتبط بك شخصياً وذلك بصورة عفوية خلال الحديث . وهذا ما نستخدمه جميعاً فى مناسبات مختلفة ، ومن هذه الإشارات البسيطة ما يلى :

افتح صفحة جديدة ... نضع أسس .. أعلى التل ... أسفل التل ... أحصد ما زرعت .... كالماء يجرى تحت الجسر .... تتعقد الخيوط .. حد السيف ... غير السرعة .... الإطار الاحتياطى ... احصل أولاً على الفطيرة ثم أبدأ فى أكلها .... اشرب من الدواء الذى وصفته للآخرين .. سلم الوظيفة ... سقف من زجاج ... الصعود على حائط زلق ... طريق سهل ... يا راكب العالى ... كل البيض فى سلة واحدة ... حريق الجسور ... العين بالعين ... تحت الطاولة ... كعب أخيل ... قفاز من حرير ... سلاح ذو حدين ... اخفاء الرءوس فى الرمال ... فى عمق سحيق .. العد التنازلى ... وهكذا .

إلى جانب هذا النوع من المجاز البسيط الذى يَستخدم فى الاتصالات فى حياتنا اليومية سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية ، فإن هناك النوع المركب الذى يأخذ شكل قصة ، أو يُتبع خلال جلسة علاجية . ويعتبر أفضل من استخدم هذا الأسلوب د. " ميلتون إريكسون " أشهر متخصص فى التنويم المغناطيسى ، حيث استخدم القصص لإحداث نتائج باهرة ، ومن الطريف أن المريض كان يخرج من عنده وقد حلت مشكلته بطريقة غير مفهومة ، ولذلك يتساءل لماذا دفعت مقابل هذه الجلسات ؟ والسر يكمن فى أن " ميلتون " كان يتوجه

بالخطاب إلى اللاشعور حيث تكمن عدة مشاكل صغيرة ، مع تجنب أى تدخل من النصف الأيسر من العقل .

ومنذ فجر البشرية تمكن الإنسان من الارتباط مع المجاز وفنونه وأدواته حيث إنه يخاطب الحواس لا العمليات الثقافية المجردة ـ حيث يمكن المشاهدة والاستماع ولمس هذه الأدوات والإحساس بها . إن المجاز الذى يحتوى على عدة حواس ـ يمكنه أن يترجم الأفكار المجردة إلى شىء يمكن تصوره بسهولة " أو تحويله إلى شكل متصور " ، وبذلك فإن التعبيرات متعددة الحواس يمكن أن تضيف تأثيرات للمشاعر ، وتيسر عملية تذكرها مستقبلاً .

إن قصة قصيرة يمكن أن تخلق اختيارات ورؤى جديدة . وتساعد على توصيل الرسالة إلى المستمع بشكل واضح . وفى هذه الحالة فإنك كراوٍ للقصة لن تبدو وكأنك وظفت نفسك ناصحاً للمستمع أو مستشاراً خاصاً لحل مشكلاته . وبذلك لا تخسر أى تقارب حققته حتى اللحظة . والحقيقة أنه كلما زاد إبهام أو غموض الارتباط مع المجاز المستخدم كلما كان أفضل ، فالعقل الواعى لن يتمكن من التقاط الترابط . وتتوجه رسالة المجاز مباشرة إلى العقل اللاواعى ، بحيث تحدث تأثيرها بدون مقاومة واعية . والغريب فى الأمر أن الفضل فى أى نتيجة تتحقق لا يعود بشكل مباشر إلى المتحدث ولا إلى القصة المجازية التى يستخدمها ، بل يعود ـ الفضل فى حل المشكلة ـ إلى صاحبها شخصياً .

جذب الانتباه

إن أدوات المجاز تنجح فى جذب انتباه الطرف الآخر والمحافظة عليه سواء كان شخصاً واحداً أو ألف شخص . فبطريقة ما لا يستطيع الذهن أن يقاوم القصة أو الحكاية أو النادرة الموجهة بطريقة شيقة لمخاطبة الحواس . عند الاستماع إلى الزعماء والشخصيات القيادية

تجدهم يستخدمون المجاز بكثرة . وإذا قارنت كتاباً أكاديمياً بكتاب آخر حقق مبيعات هائلة وخاصة لو كان رواية مثلاً ، ستجد أن الثانى يحافظ فى كل صفحة على جذب انتباه القارئ . بينما الأول قد يتفوق فى الأفكار العلمية الواردة فيه . والسبب فى ذلك أن الرواية تخاطب القارئ بلغة الحواس وتستفيد من كل إمكانيات المجاز وبالتالى تحدث تأثيراً أقوى وتظل فى الذاكرة لمدة أطول . عليك فى كل الحالات أن تتذكر ولا تنسَ هدفك من عملية التواصل .

التغلب على العوائق

لا يمكنك أن تحارب أداة مجازية ، ولا يمكن مجادلتها أو إقناعها ، وعلى ذلك فهى لا تثير الاعتراضات . إنها تتغلب على المقاومة وبدون أن يدرك الإنسان ذلك ، فخلال عملية حل المشكلات ، يمكنك أن تروى قصة ترسم أو تصف المشكلة وتسأل صاحب المشكلة أن يستكمل رواية القصة . وبالارتباط مع القصة ورموزها تظهر رؤية أو استنارة ، وقد يبدو أن الإجابة كامنة فى خيال هذا الشخص إلا أنها فى الحقيقة ظهرت إلى السطح مع نهاية القصة . من المهم هنا ملاحظة أن صاحب المشكلة هو الذى عمل على كشف أبعادها ، وأسلوب حلها من الاستنارة ، التى هو أيضاً صاحبها ، ولكن كان كل ما ينقصه هو الحافز الضرورى لإيصاله إلى القرار السليم .

خلق الذكريات الحية

كم مرة نسيت الموضوع الرئيسى لمحاضرتك أو خطابك ، وعلى الرغم من ذلك تجد نفسك قادراً على تذكر قصة أو طرفة حول نفس موضوعك على الرغم من مرور سنوات عديدة . إن المجاز يحدث تشغيل

مكثف للحواس باستحضار الصور والأصوات والأحاسيس . إنه فى الواقع يبث الحياة فى التواصل . إن خطاباً مكوناً من الكلمات المجردة ، واللغة الخالية من الارتباط بالحواس ، لا يُسجَّل فى الذهن بكفاءة عالية ولن يكون له نفس التأثير . ولكن عند استخدامك المجاز يسهل على المستمع إليك أن يرى ويسمع ويشعر بالصور التى أوجدتها ، ومن ثم يسجِّل الرسالة ويتذكر الاتصال . إن هذه المهارة تتضمن اختيار وبناء المجاز وإيصاله بطريقة ملائمة .

الاستبطان والاستبصار

يمكنك استخدام المجاز كأداة للتطوير والتنمية الذاتية والعلاج . اسأل نفسك : " ماذا لو أننى كنت ... ؟ " إن هذا يساعدك على التواصل مع عقلك الباطن . ويمكن أن يحدث بأكثر من صورة . مثلاً : يمكن أن يتضمن أسلوب المجاز غرضاً ما أو شخصية ما مثل شجرة أو مبنى أو سيارة أو شخصية معروفة من قصة أو رواية أو حيوان ، وستعمل الأفكار التلقائية التى تتولد عن هذه العملية على كشف قيم ونوايا عقلك الباطن . وبذلك يمكنك الوصول إلى أفكار عقلك الأيمن من خلال المجاز .

وكبديل آخر يمكنك استخدام عملية طبيعية مثل سقوط أوراق الشجر ، أو البيات الشتوى ، أو شروق وغروب الشمس ، أو عملية ميكانيكية مثل ركوب القطار ، أو بناء سد مائى ، أو تروى قصة يكون من السهل على المستمع أن يحدد شخصياتها الرئيسية ، ويمكن أن يكون لها نهاية وقد تكون النهاية غامضة ، وليس مطلوباً منك تحديد إجابة أو حل . إن القوة تكمن فى الربط الذى يحدث أو تداعى الأفكار لدى الطرف الآخر والمجاز المستخدم .

وبطريقة مشابهة يمكن أن تستفيد من مجاز أو مجرد كلمة استخدمها الطرف الآخر وتطورها ، مثل استخدام الألفاظ ذات الدلالة العسكرية مع من يميل أكثر إلى استخدام هذه اللغة فى اتصالاته (انظر صفحة ٢١٧) إن تبنى نوع من المجاز يعكس اهتمامات خاصة ويساعدك على تحقيق التواصل . وكما ذكرنا سابقاً ليس مطلوباً أن تطبق محتوى المجاز ، ولا أن تقترح أى حل ، حيث إن العقل الباطن لكل فرد يصنع ترجمته الخاصة وتطبيقه الخاص ، ويملك هذا الحل ويطرح أى تساؤلات جديدة .

إن الاستفادة من المجاز الخاص بشخص آخر يقوم بوظيفة التواؤم مع خبرة هذا الشخص ، (راجع اليوم الخامس) ، حيث يبنى التقارب والتواصل ويساعد على حل المشكلات المستعصية .

تحديد المشكلات

إن المجاز المركب يمكن أن يستخدم لحل عديد من الموضوعات بدون أن يحاول المتحدث أن يوُجد الحل ، أو حتى يلاحظ وجود المشكلة . مثال : قد تحدث مشكلة ما فى العمل اليوم ، ثم تظهر رؤية الحل بعد عدة أيام من خلال شئ آخر متعلق بالأسرة أو بشأن خاص . والمجاز يعتمد فى تأثيره على المصادر المتاحة لديك ويتوجه بالخطاب إلى مشاكلك . ويعمل على تحديد المشكلة أكثر من حلها . وبمجرد تحديد المشكلة الحقيقية يكون الحل قريباً . فإذا تناولت خلال حديثك إلى مجموعة مجازاً واحداً ، قد تكون النتيجة أن عدداً مختلفاً من الاستبصارات قد تولد لدى بعض أعضاء المجموعة فى نفس الوقت ، وذلك مهما اختلفت طبيعة الأفراد واختلفت اهتماماتهم . سيكون هناك ترجمة وتطبيق ذاتى للمجاز لكل شخص ، وهو الذى سيُحدث التأثير

المطلوب ويساعد على رؤية المشكلة وليست فصاحة أو بلاغة المتحدث الذى روى القصة .

وهناك مثال ذو دلالة واضحة ، حيث عمل المؤلفان فى وقت ما فى منظمة أصبحت غير مربحة نتيجة زيادة عدد موظفيها . وقد نمت هذه المنظمة بشكل شجرة مقلوبة تنمو للأسفل وعلى الرغم من النجاح الكبير للمنظمة فلم يكن هناك أى تخطيط . وكانت الأقسام متناثرة وبدون تنسيق بل ساد الموقف تشوش كامل . ومن ثم قامت " بيريل " برواية قصة - بدون أى شرح - عن نبات أهدى إليها إن هذا النبات ينمو بكثافة ، لدرجة أن حجمه تجاوز حجم الإناء الصغير الذى أهدى إليها فيه . واحتاج النبات إلى الرى والغذاء ، وغطى المكان كله وبدأ فى إحداث الضرر من حوله . ولم تعرف ماذا تفعل لتضمن بقاء النبات بحالة جيدة . وهكذا طلبت من المشاركين الحضور فى اليوم التالى ومع كل منهم اقتراح بنهاية إيجابية للقصة .

حضر المشاركون فى اليوم التالى ومع كل منهم اقتراح بنهاية للقصة . هذه القصة الساذجة البسيطة ربطتهم مع مستوى اللاشعور . وقادت كل قصصهم إلى مقترحات مبتكرة وأفكار خلاقة لتحسين أحوال المنظمة وحل مشكلاتهم الجارية . وتجاوزت العملية كلها المعنويات المنخفضة والإحباط الذى كان يلازم أى مناقشة عن حالة المنظمة . بل أكثر من هذا فإن المديرين التنفيذيين ، وليست الخبيرة ، هم الذين توصلوا إلى حلولهم الذاتية .

إثارة العواطف

نظراً لأن أدوات المجاز تصل بشكل مباشر إلى مراكز الحواس ، بما فى ذلك الأحاسيس لذلك فإنها تثير المشاعر والعواطف . إن قصة قصيرة تُحكى بشكل مناسب وبإحساس ، يمكن أن تطلق منابع الدموع أو

الضحك بطريقة لا يمكن لأفضل الخطب أن تحدثها ، والعواطف تعنى الحوافز والدوافع . وهى غالباً تشكل الأسس اللازمة للقرارات ـ أن تشترى ، أن تغير ، أن تعمل . إن التواصل الناجح يمثل قوام اتخاذ القرار ، حيث يستحوذ على الخيال ويخاطب القلب أكثر من مخاطبة العقل .

محاذير استخدام المجاز

يتفهم الناس المعانى العامة لكلمات مثل شجرة ، أسد ، فخار ، ... إلخ أو أى مجاز نستخدمه . ولكن المعنى الخاص والفريد لكل شخص يختلف كثيراً . فالحيوان البرى يوحى بالخوف للبعض أو الكراهية للبعض الآخر أو الحب لآخرين وهكذا . " شايلا جميلة كاللوحة " ، فالطريقة التى نفكر بها فى " شايلا " تعتمد على تصورنا " للوحة " . وكما رأينا سابقاً فإن المجاز سيعمل على إحداث تأثير قوى على مصادر اللاشعور للشخص الآخر . ولكن النتيجة لن تكون بالضرورة تحقيق النتيجة المرجوة ، أى ما أردت إنجازه . وهذا لأنه ليس لديك أى فكرة عن التوحد الذى سيحدثه أى مجاز لدى الشخص الآخر .

تستطيع أحياناً أن تتحكم فى الاتجاه مع استخدام المجاز ، ويعتمد هذا الاتجاه على الترجمة الفريدة وروح الابتكار لدى المستمع . وعلى ذلك فعليك عند اختيار المجاز والتعبير عنه كى تحدد الاتجاه الذى ترغبه ، أن يتوفر لديك قدر كبير من المعلومات عن الشخص ، ولذلك عليك استكشاف " خريطة إدراكاته " لضمان نجاح تحقيق الغرض المنشود ، وهو قد يكون مثلاً : الإقناع أو التأثير .

إن استخدام المجاز عادة ما يُحدث التأثير ، ويؤدى إلى إعادة التشكيل والصياغة ، وحدوث تغييرات . ولكن احذر فإنه لا يُحدث التأثير الذى أردته . إن الشخص الذى يتمتع بمهارات تواصل عالية

يُحدث تأثيراً مقصوداً ونتيجة مرغوباً فيهـا ، لا مجـرد نتيجـة توفيقيـة للعمليـة العقليـة اللاشـعورية للشـخص الآخـر . عنـد اسـتخدام المجـاز لتحسين عملية التواصل (للإخبار أو للإنذار أو للتحفيز ... إلخ) فعليك باختيار أفضل أسلوب مجازى يتلائم مع الشخص والموضوع . عليك إذن التعرف على الخصـائص الفكريـة للشـخص أو بـرامج " مـا وراء " مثـل تفضيلاته الحسية ، والأفكار ذات الأهمية الخاصة لديـه (راجـع اليـوم السادس) .

تتمثل المهارة أيضاً فى ألا تجعل المجاز الـذى تسـتخدمه غايـة فـى الوضوح أو الواقعية ، أو تجعله صـعباً لا يمكـن ربطـه مـع الفكـرة التـى ترغب فى إيصالها إلى الطرف الآخـر . اختـبر أولاً المجـاز الـذى تنـوى استخدامه والتداعيات التى يمكن أن ترتبط به سواء بشكل غير مباشر أو على التوازى مع الموضوع أو المشكلة أو الرؤية التى تريـد الاتصـال بهـا . وحـاول أن تجعلـه بـسيطاً وأرسله بالشكل الملائم . ابدأ فى رواية القصة وتخيل ما تريد الآخرين أن يتخيلوه .

كما فى أى مهـارة فـالأمر يسـتلزم كثـرة التـدريب . ابـدأ بالاختيـار الواعى لأداة مجازية واستخدمها فى حواراتك ومناقشـاتك اليوميـة . ثـم ابدأ تـدريجياً فـى توسـيع دائـرة اسـتخدامك لأسـاليب المجـاز لتكـوين " عـادة " تسـاعد التواصـل التخيلـى والتصـويرى . وإذا نجـح أسـلوب معين ، فكرر استخدامه مع عدم تكرار ما تفشـل فـى تنفيـذه . وبـالطبع ليس هناك حـدود لأدوات المجـاز للاختيـار منهـا . ومـع ازديـاد ثقتـك بنفسك ابتكـر أسـاليب مجـاز خاصـة بـك . واسـتخدمها فـى سـياقات مختلفة .

كلمة تحذير : حاول ألا تُبدى حماساً فوق العـادة وتخـرج عـن إطـار التقارب أو التواصـل النـاجح ، وتكـون كمنـدوب المبيعـات الـذى أضـاع الصـفقة نتيجـة إظهـار تحمسـه البـالغ . أو بتعـبير آخـر ـ عنـد الرسـم بالألوان المائيـة ، فـإن إضـافة تفصـيلات كـثيرة تفسـد اللوحـة ـ حـاول

الاقتصاد فى التواصل ، فليس مطلوباً منك الدقة الفنية بل الحقيقة كما تدركها .

تذكر أيضاً أن توائم بين أنواع المجاز وبين الشخص والسياق ، فالذى ينجح فى خطاب تلقيه مساءً بعد غداء عمل ، قد لا ينجح فى لقاء يتصف بالحميمية مع شخص آخر . وما يصلح مع شخص غريب ، قد لا يصلح مع شخص تعرفه حق المعرفة . والمجاز الصالح للاستخدام مع شخصية رياضية لا يؤدى إلى نتيجة طيبة مع أستاذ جامعى وقد يحتاج شخص إلى إشارة مجازية بسيطة ، فى حين يحتاج آخر إلى استخدام كل ما تمتلكه من أنواع المجاز .

أخيراً ، خذ حذرك من " الكليشيهات " . فتعبيرات مجازية مثل : " يداى مغلولتان " خلال جلسة مفاوضات مع أطراف أخرى ، ستؤدى إلى فشل التواصل . إن النماذج المبتذلة بسبب كثرة استخدامها تفقد قوتها فى التأثير . كما أن مجازاً يعرف كل الناس معناه يبتعد عن الارتباط بالعقل الباطن للشخص الآخر وبالتالى لا يؤدى إلى النتيجة المرجوة . وعلى ذلك حاول اختيار نموذج المجاز بطريقة مبتكرة ومملوءة بالحيوية ، حتى ولو كانت غريبة أو عجيبة ، المهم أن تساعد على اطلاق التخيل .

إيجاد مجاز مركب

الكل يستخدم أساليب المجاز ولذلك فأنت لا تحتاج إلى تدريب بهذا المعنى . وما قد تحتاجه هو مجموعة من القواعد الإرشادية التى تمكنك من توليد مجاز مركب ملائم . أولاً : عليك أن تراعى الموقف . بوضع هذه القائمة :

- العناصر .
- العلاقة بين العناصر .
- المشكلة الحالية أو الموقف .
- العواطف والتأثيرات الأخرى على الموقف .

هذه القائمة تعطيك " حبكة القصة " .
القائمة التالية :

- أسباب التغيير أو حل الموقف ، وبعض البدائل الممكنة .
- طرق اختيار و / أو تجربة الحلول .
- الدروس المستفادة عبر الموقف و / أو معتقدات لدعم النجاح .
- استخلاصات جيدة وإمكانيات للمستقبل .

وهذه القائمة تقدم إمكانيات الحلول المستهدفة .

الخطوة التالية هى نقل هذه العناصر إلى موقف مختلف قد يتوازى مع المشكلة . لا تربط المشكلة بشكل ظاهر حيث إنك تعمل على إيجاد ترابط واعٍ . فى نفس الوقت لا تجعلها بعيدة كل البعد عن القضية أو المشكلة بحيث يصعب ابتكار ارتباط ما . استخدم حدسك بدلاً من المنطق المجرد ، وثق فى قدرتك على الإبداع وتوليد الأفكار المبتكرة . وقد يحدث ذلك خلال إعدادك للقائمة . والاختيار الآخر أن الأفكار قد تتبادر إلى ذهنك بعد فترة من الحضانة ، لذلك فعليك بقليل من الصبر . إن استخدام المجاز لا يتبع نفس منهجية الحكمة والرشد فى حل المشكلات . كما أن اختيار صور المجاز لا تتبع قواعد معينة ثابتة .

فرضية اليوم

تمثل المقاومة تعليقاً على أداء الطرف القائم بالاتصال
وقد تكون علامة على عدم كفاية التواؤم .

عندما تفشل الرسالة فى الوصول إلى الشخص الآخر ، فنحن نميل إلى لوم هذا الشخص ، وبالتالى فإذا لم يكن رد فعل هذا الشخص بالصورة التى كنا نرغب فيها فإننا أيضاً نوجه له اللوم . وفرضية اليوم تصحح هذا الوضع حيث تُحَمِّل المرسِل كل المسئولية فى عدم نجاح التواصل .

لقد تعلمت سابقاً كيف أن التواؤم البسيط يساعد فى خلق جو التقارب ، ويتيح فرصة أكبر للتواصل الناجح . ففى خلال محادثة مثلاً ، ننسى أن نتماشى مع الشخص الآخر للحفاظ على التقارب من خلال التواؤم ، وخاصة إذا كان هناك قدر من الانفعالات يغلب على هذه المحادثة . فإذا تمكنت من إتمام هذه الخطوة ، فإن الشخص الآخر غالباً سيستمع إليك بشكل أفضل ، ويتجاوب بايجابية ، ويبدى تعاوناً أكثر . وإلا ، فإنك حتى لو انتصرت فى المجادلة فإنك تكون قد خسرت النتائج المستهدفة من التواصل . وحين تواجَه بمقاومة ، فبدلاً من استخدام حجة أقوى للجدال ورسالة أعلى صوتاً ، خذها كرسالة تشير إلى أنك فى أشد الحاجة لتعديل موقفك واستخدام أسلوب أفضل للتقارب وبناء التواصل .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- فكر فى مشكلة حالية تواجهك . واتخذ منها حالة تجرب فيها مهاراتك ، وفكر فى مجاز طبيعى يستعرض هذه المشكلة . وأمامك الطبيعة التى خلقها الله كلها لتختار منها . قد تختار " الانهيار الجليدى أو السحب فى السماء " مثلاً . لذا حدد العلاقة بين مشكلتك وأسلوب المجاز الذى اخترته ، بشكل غير مرتب فى البداية ، ثم لاحظ كيف تشعر تجاه مشكلتك بعد هذا التمرين البسيط ، وحاول أن تحدد الأشياء التى ستتغير فى المواقف .
- فكر فى أداة مجاز يمكن أن تصفك . فإذا كنت ترغب فى إحداث تغيير ما فما هى أداة المجاز الأخرى التى يمكن أن تصف " شخصيتك الجديدة " . فكر فى الكيفية التى يمكن أن يساعدك بها المجاز لإجراء التغييرات التى تحتاج إليها .
- جرب الاستخدام المجازى فى كل اتصالاتك اليومية . وخذ بعض الوقت للتفكير فى شىء أو موقف لم تنسجح فى إيصاله إلى الطرف الآخر من التواصل بنجاح ، ولنقل مثلاً : إقناع زميل أو رئيس بشىء ما ، أو علاقة مع صديق وصلت إلى مرحلة حرجة . فكر فى أسلوب مجازى وحاول الاستفادة من تطبيقه على هذه الحالة . قيم مدى تغير إدراكك للأمر وللأفكار التى كان من المفروض أن تستخدمها فى تواصلك مع الشخص المعنى . إن التغيير يبدأ بك أولاً ، ثم ينتقل التأثير إلى الآخرين الذين تعتقد أنهم تسببوا فى المشكلة . أعد مراجعة الوسائل المتنوعة للمجاز وكيفية مساعدتها للتواصل ـ مثل تبسيط المشكلة أو الموضوع ـ وانظر كم وسيلة من هذه الوسائل يمكن تطبيقها على موقفك .

اليوم الثانى عشر

الرؤية من منظور جديد

إن هذا الفصل يغطى :

- مواقف إدراكية حسية مختلفة .
- أى موقف يجب اتخاذه ؟

يهتم منهج البرمجة النفسية اللغوية بالنظر إلى الأشياء من اتجاه مختلف حتى يحصل على منظور مختلف . وهذا يمكننا من فهم خرائط الآخرين عن الحقيقة ويثرى خرائطنا نحن . وبذلك نحصل على فهم متبادل أكبر ، ونوفر ظروفاً أفضل للتقارب ، وننجز تواصلاً أنجح مع كل ما يصاحبه من فوائد .

خلال اليوم السابع التقينا بمصطلحى " الارتباط " و " عدم الارتباط " ، ففى تجربة الارتباط أنت ترى من خلال عينيك ، وتشعر كما لو أنك تمر بخبرة الحدث بنفسك . أما فى حالة عدم الارتباط فإنك تشاهد نفسك كما لو كنت مُرَاقِباً خارجياً . إن وجهتى النظر هاتين تمثلان طريقتى تفكير ، الأولى " شخصية " والثانية " موضوعية " . وترتبطان على التوالى مع ضمير المتكلم " أنا " وضمير الغائب " هو أو هى أو هم " وهى الصيغ التى نستخدمها فى لغتنا اليومية . ونطلق على وجهات النظر المختلفة تلك " المواقف الإدراكية الحسية " .

مواقف إدراكية حسية مختلفة

يمكنك أن تنظر إلى أى خبرة بثلاث طرق على الأقل :

الموقف الإدراكى الأول

الموقف الأول أو " وجهة النظر المرتبطة " : وهى تمثل وجهة نظرك الشخصية - " كيف يؤثر ذلك علىّ ؟ " . وحين تتذكر خبرة بهذه الطريقة فإنك سترى الأشياء من خلال عينيك ، وسوف تستحضر المشاعر الداخلية المرتبطة بهذه الخبرة .

حاول ذلك الآن : فكر فى ذكرى موقف قديم من حياتك ، وليكن مقابلة شخص ما للمرة الأولى ، أو بدء عمل جديد . ارتبط مع هذه الذكرى مستخدماً كل الحواس والنظم التعبيرية (انظر اليوم السادس) .

عند وصفنا لمثل هذه التجربة نميل لاستخدام " ضمير المتكلم " : " أشعر ، الطريقة التى أرى بها الأشياء " ، وهذا الموقف الإدراكى يتساوى مع الوعى الشخصى . هل تعلم إذا كان اللون " الأحمر " مثلاً ، يعنى نفس الشىء لشخص آخر أم لا ؟ إن العلماء الموضوعيين عادة لا يثقون فى هذه " الحالة الشخصية " (وهو ما يوضح سبب بطء التقدم فى علم الإدراك وفهم العقل البشرى) . وعلى العكس من ذلك ، فإننا لا نستطيع أن نفكر بشكل موضوعى كامل من خلال الموقف الإدراكى الأول " المرتبط ".

الموقف الإدراكى الثانى

يرى الموقف الإدراكى الثانى أى خبرة من خلال رؤية الطرف الآخر للاتصال أو الحدث ـ طرف مهتم . ومن هذا المنظور ستبدأ فى فهم الكيفية التى يشعر بها الطرف الآخر . ففى أى اتصال أو خبرة متبادلة يرى الناس الأشياء بأشكال مختلفة ، وقد رأينا ذلك فى فرضية اليوم الأول : " الخريطة ليست الأرض التى تمثلها " . وبإسقاط نفسك داخل " خريطة الحقيقة " للشخص الآخر تحصل على منظور هام جديد .

لتفعل ذلك تخيل أنك توغلت فى أعماق شخص ما ، ودخلت تحت جلده وأنك تشعر بالعالم كما يشعر . واستمع " لنفسك " ولاحظ رد الفعل . نحن نرتبط بهذا الموقف الإدراكى من خلال " التقمص العاطفى " أو " وضع نفسك فى موقف شخص آخر " . إن مهارة اتخاذ الموقف الإدراكى الثانى ستعطيك معلومات دقيقة عن تلك التى تحصل عليها من مجرد التفكير فى مشاعر الشخص الآخر .

إن الصراع فى التواصل أو العلاقات عادة ما يستدعى اللجوء إلى الموقف الثانى ، فعندما تتفهم كيف يرى ويشعر الشخص الآخر بالأشياء أكثر ، فإن مشاعرك قد تتغير ، والتغير فى موقفك تجاه الشخص الآخر سرعان ما يزيد من فرص التوافق والتواصل ، وهكذا سيتغير هو الآخر . وسينعكس التوافق المتزايد على الموقف حيث يجعل من السهل عليك أن ترى وجهة نظره .

إن تحول الموقف الإدراكى يمكن أن يبدأ دوامة إيجابية من الاتصالات الجيدة ، فما قد يبدو من سلوك خاطئ أو غريب يمكن أن يتضح له معنى حين تدركه من وجهة نظر الآخر . والحقيقة أنه فى معظم الوقت ، يعتقد كل منا أنه يتصرف على الوجه السليم ، وبحساسية ، وبطبيعية ، ولأسباب وجيهة . وباتخاذ الموقف الإدراكى الثانى أو (موقف الطرف الآخر) ، فإن ذلك يعنى أنك بدأت فى فهم

شرعية وجود وجهات نظر مختلفة عن وجهة نظرك . ويمكنك هنا أيضاً أن تبدأ فى استيعاب الغرض الحقيقى من وراء أفعال أو كلمات الشخص الآخر ، (التى قد لا يستطيع هو نفسه تحديدها) . وهذا قد يعطيك مفتاح التواصل السليم لتحقيق هدفك .

لن نستطيع أبداً ادعاء الفهم الكامل للوعى الشخصى لإنسان آخر ، كما أن منهج البرمجة النفسية اللغوية لا يقدم هدايا من هذا النوع ، ولكنه يأخذ بيدك فى طريقٍ طويل لمشاهدة كيفية رؤية الشخص الآخر للأشياء ، سواء كنت متفقاً معه أم لا .

إن اتخاذ مواقف إدراكية حسية مختلفة يحتاج إلى مهارة تخيل : " كما لو أن " وهى المهارة التى يمكن لأى شخص اكتسابها وصقلها بالممارسة . حتى الأطفال الصغار يمكنهم استخدام خيالهم الخصب لتقمص أدوار أقربائهم وأصدقائهم حين يعانون مشكلة ما . وبالنسبة لمعظمنا فإن مهارة اتخاذ الموقف الإدراكى الثانى تتضمن التخلص من بعض الغمامات العقلية ، والنماذج الراسخة فى عقولنا التى تدعونا لعدم تعلم شىء جديد ، ولكن بالممارسة ، نستطيع جميعاً إنعاش القدرة الطبيعية الكامنة على التقمص .

الموقف الإدراكى الثالث

عند اتباع هذا الوضع الثالث لمشاهدة خبرة ما ، فإنك تعمل كأنك شخص خارج الموضوع تماماً أو طرف ثالث لا يعتبر طرفاً مباشراً فى الاتصال ، وستأخذ وجهة النظر العلمية التى ليس لها مصالح فى الموضوع الجارى ، أى دور المراقب المحايد . وتبعد نفسك عن الحدث والأطراف الرئيسية . فقط تقف بعيداً وتراقب .

إن هذا الموقف يمكن أن يعبر عن أى وجهة نظر مختلفة عن وجهات نظر الأطراف المتواصلين . مثلاً : يمكنك تبنى وجهة نظر استشارى أو

والد أو مراقب أو مدرس ... وهكذا . واسأل نفسك " كيف يبدو كذا أو كذا ؟ " وبهذه الطريقة تتيح لنفسك عدداً لانهائياً من وجهات النظر .

أى موقف يجب اتخاذه ؟

إن كل موقف من المواقف الثلاثة له أهميته . ويختلف عن غيره ، كما يختلف معناه باختلاف المواقف والظروف . أما لو اجتمعت هذه المواقف معاً ، فإنها تعطى منظوراً شاملاً لأى خبرة .

على الرغم من أن هذه المواقف يمكن أن توصف بأنها غريزية ، إلا أنه ـ بالممارسة ـ يمكن الانتقال من موقف لآخر بدون أن نفعل أى شىء إرادى مختلف عن مجرد " التفكير " فى موضوع ما . أما وقد عرفنا ذلك ، كما عرفنا من قبل أن البعض لديهم تفضيل أو توجه لأسلوب معين من التفكير . فالشخص الذى يميل إلى النظر للأشياء بشكل موضوعى ، وغير شخصى ومجرد سيشعر بسعادة حين يتخذ الموقف الإدراكى الثالث ، أما الشخص الذى يتقمص بسهولة شخصيات الآخرين " يشعر بهم ولهم " فإنه سيتجه طبيعياً لاتخاذ الموقف الإدراكى الثانى ، والشخص الأخير الذى يعتبر نفسه محور العالم ، فإنه غريزياً يأخذ الموقف الإدراكى الأول .

إنك تستطيع تنمية مهاراتك لتطوير المواقف الثلاثة ، والتواؤم مع المواقف التى سيتخذها الآخرون (طبقاً للتقسيم السابق) وبذلك توفر فرصاً للتواصل الجيد . إن ذوى الخبرة من رجال المبيعات والمفاوضين والاستشاريين يتخذون المواقف الإدراكية الثلاثة بتلقائية نتيجة الممارسة .

وكما أن للتواصل منافع ، فإن تبنى هذه المواقف الإدراكية المختلفة يساعد ذهنك على التوصل إلى أفكار مبتكرة وحلول للمشكلات الصعبة . إننا نفتح شبكات جديدة فى عقولنا بالتفكير بهذه الطريقة . إن التنوع

وعدم الاعتياد يحفز العقل للمزيد من الانتباه . ويحدث الاستبصار وتُشحذ البديهة فجأة عندما نتبنى مواقف إدراكية غير معتادة . وهكذا فإن الفوائد لا تعم فقط على الاتصالات بل تحسن من كل مجالات تفكيرك .

أطلق كل من " جون جريندر " و " جوديث ديلوزير " مؤلفَىّ كتاب " السلاحف على الطريق الهابط " مصطلح " الوصف الثلاثى " على المواقف الإدراكية . وبشكل عام فإننا يمكن أن نفهم " خرائطنا العقلية " وكذلك " الخرائط العقلية للآخرين " بصورة أفضل حينما نتحرك بحرية بين المواقف الثلاثة ، ونتذوق حلاوة وغنى الرؤى المتنوعة . إن ممارسة اتخاذ المواقف المختلفة تساعدك على خلق الوفاق والتقارب الحيوى الذى تحتاجه لتحقيق التغيير لنفسك وللآخرين .

فرضية اليوم

التعلم هو الحياة ـ لا نستطيع ألا نتعلم .

يعرف الآباء جيداً كيف يتعلم أبناؤهم بسرعة خلال فترة ما قبل المدرسة ، حيث تبدو الحياة من حولهم وكأنها مغامرة كبيرة . ثم فجأة وعند التحاقهم بالمدارس وعندما يربطون بينها وبين التعلم يبدأ المعدل الحقيقى للتعلم فى التنازل . ومن الواضح أننا لا يجب أن نقتصر على الفصول الدراسية . إن التعلم يعنى ببساطة أننا كبشر نحافظ على كياننا ونحيا ونحقق رغباتنا .

إننا نتعلم فى كل مرة نفشل فيها ولا نحقق الهدف ، ثم نحاول بأسلوب أخر ، وأخيراً نحصل على ما نريد . وطالما أن علينا أن نعى

كل مثير حسى يؤثر فينا ، فإننا نكون دائماً فى حالة تعلم . وعادة لا نربط بين هذه العملية اللاشعورية والتعلم . وعلى الرغم من ذلك فإن هذا النظام يستمر فى عمله بكفاءة بما يعنى فى النهاية أننا لا نستطيع ألا نتعلم .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- فكر فى شخص ما وجدت صعوبة فى الوفاق معه ، وحاول اتخاذ الموقف الثانى ، ثم انظر واسمع واشعر كما يفعل . لاحظ كيف تغير موقفك تجاه هذا الشخص ، وكيف تغير سلوكك .
- فكر فى شىء أحدث مشاعر سلبية لديك ، وحاول أن تأخذ الموقف الإدراكى الثالث . ويمكنك أن تتخذ أدواراً مختلفة إذا أردت (ناصح أمين ، أو جَدّ ، أو طفل عمره خمس سنوات ، أو مدرس ...) . لاحظ كيف يبدو الموضوع الآن أقل حدة ، وأنت أبعد عن المشكلة ، استفد من الزوايا الجديدة التى تفتحت .
- فكر ملياً فى مقابلة أو لقاء فردى ستشارك فيه مستقبلاً . واختر موقفاً ترغب فى أن تحقق من خلاله نتيجة ما ، ولديك بعض الشكوك أو التخوفات بشأنه . ضع مجموعة من المقاعد وطاولة كما لو فى لقاء حقيقى ، واجلس فى مقعدك صامتاً وفكر فيما ستقوله (الموقف الإدراكى الأول) . تحرك إلى مقعد الشخص الآخر وتوغل بداخله واستمع إلى نفسك وأنت تسأله ماذا يريد ؟ (الموقف الإدراكى الثانى) . عد مرة أخرى إلى مقعدك وراقب رد فعل الشخص الآخر . ثم فكر ملياً فيما ستقوم بتغييره للحصول عل استجابة أكثر ايجابية .

- تحرك الآن إلى الجانب الآخر من الحجرة واتخذ دور " المخرج السينمائى " (الموقف الإدراكى الثالث) . استعرض المشهد فى ذهنك وقيم ما يفترض أن يحدث لتحسين هذا المشهد للحصول على نتائج تريدها من المقابلة أو اللقاء . من هذا الموقف الموضوعى قد تصل إلى رؤية مختلفة تماماً وبناء على ذلك تغير من خططك . قد لا تحتاج لإجراء هذه التمثيلية ، ولكن قد يفيدك استخدامها حتى تتقن هذه المهارة .
- فكر فى ذكرى سابقة تمثل فشلاً من وجهة نظرك ، وترغب فى إزالتها ، فكر فى ثلاث طرق كان يمكن أن تنجح مع هذه التجربة أو تحقق فائدة ، لو أنها تكررت مستقبلاً . لاحظ ما تتعلم من دروس من هذه الخبرة السيئة . استخدم قدرتك على الابتكار وابدأ فى توقع دروس أخرى من هذه الذكرى البعيدة . ما الموقف الإدراكى الذى اتخذته ؟
- فكر فى أى من الأنواع المختلفة للكتابات التى تعكس هذه المواقف الإدراكية . أى من هذه الكتابات تفضله أكثر وتفهمه أكثر ؟ وماذا يؤثر فيك أكثر ؟ كيف تدمج هذه المواقف فى تعبيراتك المكتوبة وتواصلك الشفهى ؟

اليوم الثالث عشر

ترويض الوقت

إن هذا الفصل يغطى:

- ترميز الوقت .
- الوقت والثقافات المختلفة .
- عبر الوقت وفى الوقت .
- كيفية تحدد الخط الزمنى .

لقد استخدم الكثيرون من مدربى منهج البرمجة النفسية اللغوية خط الزمن لوصف الطريقة التى نخزن بها خبراتنا عبر حياتنا . إن الطريقة التى نتصرف بها والصورة التى نرى بها أنفسنا تعتمد تماماً على التجارب والخبرات الفريدة الماضية ، والتى تمثل تشكيلة من الذكريات . وهذه المساحة الزمنية من الخبرات تجعلنا بدورنا فريدين من نوعنا . إنها تعطينا ما نطلق عليه الشعور والشخصية . وبالطبع فإن خبراتنا مستمرة على مدار الزمن ولدينا منها القديم والحديث جداً وأحياناً ننظر للمستقبل ، وعلى ذلك فإن الخط الزمنى لأى شخص يعبر عن هذا التسلسل الزمنى للخبرات ، وعلى هذا الخط يتم ترميز ذكرياتنا حيث يخزنها العقل ماضياً وحاضراً ومستقبلاً .

ترميز الوقت

إننا لا نعلم سوى القليل عن النظام العصبى المتعلق بالذاكرة ، ولكن فكرة مثل خط الزمن أو التسلسل الزمنى لخبرات الحياة لها منطق مقبول . وعلينا على سبيل المثال أن نعرف أن شيئاً ما حدث منذ خمس دقائق وأن شيئاً آخر حدث منذ خمس سنوات ، وأن شيئاً آخر نفكر فيه في المستقبل ولم يحدث بعد ، مستخدمين فى كل ذلك نفس نظم الحواس (النظر ، السمع ، الإحساس) فى كل الحالات بصرف النظر عما إذا كان فى الماضى أو المستقبل .

وهذه الحواس فى حد ذاتها لا تتضمن أى ترميز خاص بها ، ففى بعض الحالات ، على سبيل المثال تتضمن الذكريات البعيدة صوراً حية وكأن هذه الذكرى حدثت بالأمس . وعلى العكس ، قد نجد صعوبة فى استحضار ذكرى قريبة جداً ، ويكون ذلك لأن عملية الترميز قد حدثت على مستوى النظم التعبيرية الفرعية (انظر اليوم السابع) .

يبدو أن ترتيب كل هذه الخبرات على خط التتابع الزمنى يحتاج إلى بعد إضافى من الفهم ـ وهو العملية العصبية التى تترجم الأحداث فى إطار الزمن . وكما ذكرنا فإننا لا نعرف كثيراً عن هذا الجانب من تفكيرنا الذى يتم فى العقل . ولكن ، يمكن تشبيه الخط الزمنى مجازاً بنهر يتدفق من منبعه إلى مصبه فى البحر ، أو طريق نسلكه فى رحلتنا عبر الحياة .

وبمنطق حرفى فإن هويتك الفريدة الحالية تعكس خطك الزمنى الخاص . وهو يتضمن كل القرارات التى اتخذتها فى الماضى والتى أوصلتك إلى الحاضر ، إنه تاريخك الشخصى فى ساعات وأيام وسنين . إن هذا " السجل " التاريخى الشخصى يتيح معلومات شخصية تساعدنا

على فهم أنفسنا بصورة أفضل . لكنه يتيح أيضاً فرصة التغيير ، حيث نستطيع أن نقرر استخدام الخط الزمنى بأسلوب مختلف .

هناك تقنيات معينة لاستخدام الزمن مبنية على فكرة إمكانية تغيير الخصائص العصبية للذكريات الماضية . حيث يمكن استغلالها لإنجاز أهدافك الحاضرة . وتستطيع أن تختار تغييرها (كما استطعت تغيير ذكرياتك فى اليوم السابع وذلك بتحويل النظم التعبيرية الفرعية لتغيير الطريقة التى تشعر بها) .

إن لكل منا خطه الزمنى الفريد ـ فكر بعض الشىء فى الطريقة التى تنظر بها إلى الوقت ـ فكل منا ينظر إلى الوقت بشكل مختلف ، وذلك على الرغم من أن الوقت ينقسم إلى وحدات زمنية موجودة فى كل الساعات . فبعض الناس يبدون وكأنهم يملكون كل الوقت الموجود فى العالم ، بينما آخرون ليس لديهم وقت كاف ويحتاجون لإضافة بعض الساعات إلى اليوم . ولا يتعلق هذا بالضرورة بطبيعة عملك أو بما تريد أن تنجزه خلال اليوم ، ولكنه بالتأكيد يعكس طبيعة شخصيتك وأسلوبك فى التفكير ، وعلى الأخص الطريقة التى تتبعها لترميز الوقت . وهناك قول مأثور معناه " إذا أردت إنجاز عمل ما ، فاطلبه من شخص مشغول " وهذا يعكس ما نود أن نقوله . إن الطريقة التى تدرك بها الوقت داخلياً تحدد تأثيره عليك وعلى الطريقة التى تستخدمه بها .

وطبقاً لنظرية الخط الزمنى ، فإننا جميعاً نقوم بتخزين الوقت عليه فى خط مستقيم . فالأشياء تحدث فى تتابع خطى ، حدث بعد الآخر ـ فإن حدثاً ما وقع منذ عام يكون قبل حدث آخر وقع منذ أسبوع . ولا نتشابه كلنا فى ذلك حيث يحدث الاختلاف فى الأسلوب الذى نقوم به بترميز هذه الأحداث قبل تخزينها فى عقولنا .

كيف نتعامل إذن مع الوقت فى أذهاننا ؟ إن بعض مفاتيح الإجابة تكمن فى الكلمات التى يستخدمها الناس كل يوم ، وقد عرفنا فى اليوم

السادس كيف يمكن التعرف على النظم التفضيلية الحسية للأشخاص . وتعبيرات مثل " سوف تعيد النظر فى ذلك وتُبدى العرفان " أو " إذا أعدت النظر سترى الجانب الشيق " تشير إلى أننا قمنا بتخزين ذكرياتنا فى مكان ما وكأنه خلفنا . وهناك تعبيرات مماثلة تدعو إلى " النظر للأمام " لحدث لم يقع بعد . ولكن الآن دعنا نتأمل معاً بعض الاختلافات الثقافية فى النظرة إلى الوقت .

الوقت والثقافات المختلفة

إن التعبيرات المتعلقة بالوقت قد لا تعطى مدلولات محددة ما لم نعرف شيئاً عن القواعد المطبقة والسائدة للكلام عن الوقت والتفكير فى الثقافات المختلفة .

الوقت لدى الأنجلو أوروبيين وشعوب العالم الثالث

يشير مصطلح " الوقت الأنجلو أوروبى " إلى النموذج الخطى للزمن حيث يحل فيه حدث ما تلو الآخر على طول هذا الخط . فعلى سبيل المثال يصف بعض الناس الوقت بأنه مثل التحرك من اليسار إلى اليمين ، بحيث تكون هناك مسافة إلى أقصى اليسار للماضى وأقصى اليمين للمستقبل .

وعبر هذا الخط تأخذ اليوميات والمواعيد أهمية قصوى ، فإذا لم تنتهِ من اجتماعك فى الرابعة تماماً ، فعليك أن تتحرك فوراً حيث إن لديك حدثاً آخر على خط الانتظار " فى الصف " ولن يقف الزمن لانتظارك ، وعليك أن توائم كل أنشطتك لتصطف على هذا الخط . والزمن هنا يشبه (السير المتحرك) ويجب أن يتماشى كل ما تفعله مع سرعة حركة هذا السير ، فإذا لم تفعل فإن العالم سيتركك خلفه ،

والعمل لن يتم إنجازه ، وتكون قد خسرت الوقت نهائياً ، حيث إنه كماء النهر يتدفق من مصادره ويصب فى المحيط بلا رجعة .

أما عن مفهوم الوقت فى العالم الثالث ، فإن الوقت يعنى فقط الوقت الراهن . وكل ما يحدث يقع الآن . حيث يمكن أن تتوجه إلى موعد لاجتماع فى أى وقت حيث إن الوقت لا يمر ولا ينتهى . ويستقر هنا الآن .

وهذا الاختلاف فى النظرة إلى الزمن يمكن أن يثير شخص من ثقافة أخرى ، فقد يعتبر شخص أنجلو أوروبى أن عدم الالتزام بوقت الإجتماع بالثانية والدقيقة شيئاً مجافياً للذوق ، ولكن على الجانب الآخر فإن من يعمل وفقاً لمفهوم الوقت فى العالم الثالث يرى أن المجافى للذوق حقيقة هو عدم إبداء الاهتمام بالضيف الموجود حالياً وإنهاء الاجتماع بسبب الالتزام بموعد لاحق ، وذلك مهما طال وقت الاجتماع الحالى وتجاوز كل المواعيد ، وعلى القادم الجديد أن ينتظر حتى ينتهى الإجتماع الحالى . إن مفهوم الوقت يختلف باختلاف الثقافات ، تماماً مثل القيم الاجتماعية .

ويؤثر مفهوم الوقت على الملايين من البشر ، وعلى كل جوانب حياتهم . ويستتبع ذلك أن الوقت إذا كان الآن فقط فلن يكون هناك مستقبل ، وهذا ما تعتبره الثقافة الغربية غاية فى الخطورة ويعبر عن قصور فى الرؤية .

الاختلافات الفردية

توجد نفس الفروق فيما بين الأفراد أياً كانت خلفياتهم الثقافية ، فهناك عديد من الغربيين ليس لديهم اهتمام كبير بالوقت ـ وقد يختلف زوج وزوجة فى تقديرهم لأهمية الوقت ـ أحدهم دقيق ومتمسك والآخر متسامح ومتساهل فى هذا الشأن ، وهكذا فإنه حتى داخل الثقافة

الواحدة فهناك تنوع فى السلوكيات . بل إن هناك اختلافاً بين الولايات الجنوبية والمدن الصاخبة فى شمال شرق أمريكا ، كما نلاحظ اختلاف النظرة إلى الزمن فى كل البلاد بين أهل المدن وأهل القرى . وهناك بالطبع استثناءات فى كل هذه النماذج ، والبعض يتصرف كما لو كان لديه ازدواج فى الشخصية حيث يتصرف داخل العمل بأسلوب يراعى الدقة فى الوقت ، بينما يتراخى فى ذلك عند عودته للمنزل . وشخص آخر تختلف نظرته لأهمية الوقت مع الكبر فى السن وتراكم خبرات الحياة . وفى كل الحالات نحن نقوم بترميز الوقت بطرق فردية مختلفة تماماً عن بعضها البعض . وليس هناك إجابة حاسمة عن الكيفية التى تتم بها هذه العملية العقلية العصبية .

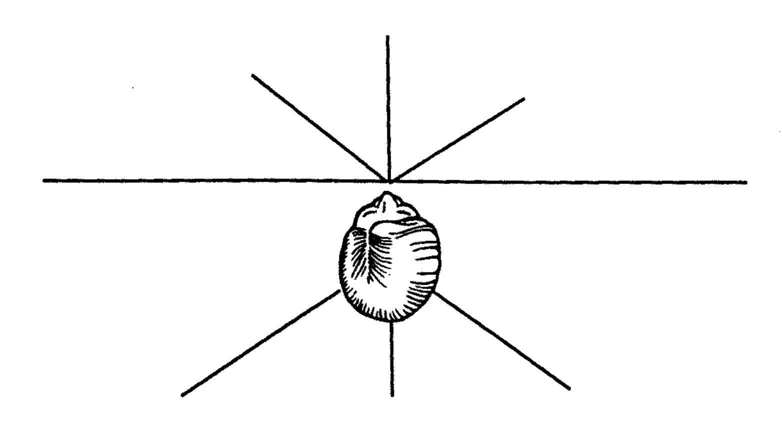
عبر الوقت وفى الوقت

كما سبق أن ذكرنا فإن الكلمات والتعبيرات التى نستخدمها تمثل مفاتيح خط الزمن الخاص بنا والطريقة التى يتم بها تخزين ذكرياتنا . ولكن يمكن التعبير عن الوقت بالمجاز المكانى . فإذا طلبت منك أن تشير إلى الماضى ثم تشير إلى المستقبل ، فإلى أين ستشير ؟ قد يبدو أنه سؤال غير ذكى . بم تخبرك إشاراتك التى أبديتها غريزياً ؟

هذا يدل على أننا عادة ما نعبر عن الزمن بالخط ، وعادة ما يكون من اليسار إلى اليمين ، أى من الماضى إلى المستقبل ، وعلى هذا الخط توجد الذكريات ، والحاضر والمستقبل على مدى نظرك ، وتستطيع أن ترى الماضى عبر الذكريات وفى نفس الوقت ترى المستقبل . ونحن نطلق على ذلك " خلال أو عبر الوقت " ويعبر ذلك عمّا سبق أن ذكرناه عن الرؤية الغربية للوقت .

يمكن أيضاً التعبير عن الوقت بـ (فى الوقت) وهو يتماشى مع مفهوم العالم الثالث عن الوقت ، حيث يمتد الوقت من الأمام

" المستقبل " إلى الخلف " الماضى " وجزء من الوقت " داخلنا " . طبقاً للمفهوم الأول فإن الخط الزمنى يمتد أمامك ، فى حين يقع الخط الزمنى وفقاً للمفهوم الثانى خلف مستوى نظرك .



شكل رقم (١٣ - ١) خطوط الزمن

ولمزيد من الشرح حول هذه الخصائص ؛ تذكر مصطلح " عبر الوقت " الذى يتبناه المهتمون بالوقت ، ويستاءون إذا لم يلتزم الآخرون بالوقت مثلهم . وبالنسبة لهم فإن الزمن يأخذ مساراً مستقيماً متصلاً بدون أى ثغرات غير مبررة . قد يمر الوقت سريعاً أو بطيئاً ولكنهم دائماً يضعون فى اعتبارهم الفترة الزمنية . والشخص من هذا النوع لا يرتبط بالذكريات حيث يرى نفسه داخل الذاكرة . إن التطلع للمستقبل قد يعنى القلق والتخوف مثلما يعنى التخطيط الإيجابى للمستقبل . وكما نستفيد من الماضى بالصبر والدروس، فإن الماضى قد يعنى الندم والأسى. وكل ذلك ينقص من قدرة الإنسان ويعطله عن اللحاق بخط الزمن .

وتعكس الطريقة التى يدرك بها الإنسان الأشياء اليومية هذه النماذج من الناس ، فالشخص الذى يتبع فئة " عبر الوقت " سيكون تقييمه

وتقديره للخدمات (استشارات مثلاً) على أساس الوقت المستغرق فى هذه الخدمة . وهذا يمثل لهم قيمة النقود ، وعلى ذلك سيطلبون مزيداً من الوقت نظير ما يدفعونه حيث إن الوقت فى حد ذاته قيمة . أما الشخص الذى يتبع فئة : " فى الوقت " فإنه على العكس يقدر قيمة الاستشارة بالنتيجة المحققة منها ، حتى ولو لم تأخذ أى وقت . إن أفراد الفئة الثانية يعتبرون أنفسهم أقل التزاماً بالدقة فى المواعيد ، ويتحركون متأخرين عن توقيتاتهم ، ويمليون أكثر للاستمتاع باللحظة ، ويرون الأشياء فجأة أمامهم والمستقبل يكمن فى الأمام ، هناك خلف أو ما وراء الحدث المباشر التالى ، ولذلك فهو غير مرئى . لذلك فهم أقل اهتماماً بالتخطيط للأمام ، أو النظر للماضى واستيعاب دروسه .

إذا لاحظت فى شخصيتك ملامح وخصائص من هذين النوعين ، فأنت تحمل كلا الصفتين " فى الوقت " و " عبر الوقت " .

فإذا تأملت فى هذه الأفكار عن الوقت وكيف تؤثر فى الناس ، فهذا سوف يساعدك لتحقيق الوفاق والتواصل مع الناس بمختلف توجهاتهم نحو الوقت ، ويمكنك أيضاً أن تستفيد من هذه الأفكار لتغيير خطك الزمنى سواء على المدى القصير أو المدى الطويل . مثلاً : قد ترغب فى التواؤم مع شخص تعمل معه (تمهيداً للتواصل) ، أو تغيير إدراكك للوقت لإنجاز نتائج أفضل ، وحبذا لو تمتعت بالمرونة الكافية لتحقيق ذلك وفى كل الحالات فنحن نحتاج لتحديد الخط الزمنى .

كيفية تحديد الخط الزمنى

يمكنك أن تحدد خط الزمن الخاص بشخص معين من خلال هذه الأسئلة البسيطة :

- هل يمكنك تذكر شيء ما حدث منذ أسبوع ؟
- هل يمكنك ملاحظة من أين أتى هذا الحدث ؟
- كرر السؤالين مرة أخرى " من شهر " ثم " من سنة " ثم " منذ ٥ و ١٠ سنوات مضت " .
- كرر الأسئلة ١ ، ٢ ولكن لحدث سيقع فى المستقبل (خلال شهر و سنة و ٥ سنوات و ١٠ سنوات) .
- بعد تحديد الذكريات الماضية وتخيّل الأحداث التالية ، لاحظ هل تتبع هذه الذكريات والأحداث خطاً مستقيماً ؟

إن الكلمات التى يتجاوب معها الشخص قد تشير إلى شيء من اللَّبس أو عدم التأكد . انظر إلى أين ينظر الشخص ، وإلى حركات جسمه وخاصة الطريقة التى يشير بها . إن العقل الواعى قد لا يتمكن من إجابة اللفظية ، ولكن العقل اللاواعى يمكنه ذلك من خلال تحرك الجسم والأعضاء . وفى حالة الحصول على إجابة بالنفي وجه السؤال التالى : " إذا كان لهذه الذكرى مكان على خط الذكريات فأين عساها تكون ؟ "

يمكنك أيضاً أن تسأل سؤالاً آخر يرتبط بمكان حقيقى مثل منزل عاش فيه الشخص لفترة من الزمن أو عمل التحق به . وبناء على ذلك يمكنك تحديد الخط الزمنى ، بنفس الطريقة التى استخدمت بها المجاز فى اليوم الحادى عشر . راعِ ألا توجه الشخص فى أى اتجاه مثل تعريفه " بالخط الزمنى " الخاص به مثلاً . حيث إن لكل شخص نظامه الخاص بالوقت سواء تم التعريف به أم لا ، وعلينا أن نحترم ذلك .

يمكن أن تتبع نفس الأسلوب لتحديد " خطك الزمنى الخاص بك " ، اختر وقتاً مناسباً لذلك يكون مناسباً للاسترخاء والتفكير بتلقائية لا بطريقة منطقية . وحاول أن تستشعر ما يريد اللاشعور أن يقول . أو اطلب من صديق أن يجرب معك هذه التجربة .

هذه المقدمة السريعة ستحقق لك عدداً من المنافع تتعلق " بالخط الزمنى" ومن ذلك :

- أنها تمكنك من التمعن فى التفكير فى الماضى والمستقبل ، ولك الاختيار بينهما ، فلو فكرت أقل فى المستقبل فهذا يعنى قلقاً أقل مثلاً . أما لو كان تفكيرك أقل بالنسبة للماضى فهذا يعنى ندماً أقل وأحزاناً لا تفيد . تذكر أنك لا تحتاج للتركيز على ما تود أن تنساه ، ولكن تريد التركيز على أفكار جديدة لما ترغبه .
- تستطيع الآن أن تعرف كيف يفكر الآخرون فى الوقت وهذا يساعدك على التواصل بشكل جيد .
- يمكنك أن تعيد صياغة أى مشكلة أو موضوع بوضعها فى سياقات زمنية مختلفة (مثال : كيف سيكون شعورى بعد عدة سنوات ؟).
- ستفهم نفسك بصورة أفضل ، وتسيطر على مشاعرك وبالتالى سلوكك .

تستطيع أن تتدرب أكثر على موضوع " الخط الزمنى " من قراءات تالية حول النظرية وتطبيقاتها ، فى مجال إنجاز الأهداف ، والتغيير الشخصى ، وأساليب العلاج .

فرضية اليوم

هناك حل لكل مشكلة .

يرى بعض الباحثين أنك حين تؤمن بوجود حل لمشكلة قائمة سيكون لديك فرصاً أكبر لإيجاد هذا الحل . عادةً ما يكون التقديم أو العرض

الأول للمشكلة لا يتضمن أسبابها الرئيسية . وعندما تتمكن من تحديد هذه الأسباب فإن ذلك يلقى بمزيد من الضوء عليها ، وهنا يختفى الشكل الذى عرضت به أولاً ، وتظهر على حقيقتها . وهذا يؤكد ما ورد فى فرضية اليوم العاشر " ليس هناك فشل ، هناك فقط تغذية مرتدة " .

قد تكون المشكلة كما عرضت جزءاً من التعلم الذى يقودك فى النهاية إلى تحقيق هدفك . وعلى الرغم من أنها قد تعتبر عائقاً على الطريق ، إلا أنه يمكنك إزالتها ، أو الالتفاف من حولها ، أو القفز فوقها . أو قد تكتشف طريقاً آخر تستخدمه . والنظر إلى المشكلات بهذه الطريقة يجعل أى مشكلة وكأنها درجة تخطو عليها لتصل إلى الدرجة الأعلى والتى توصلك إلى غايتك النهائية . وكما يؤكد كثير من رجال الأعمال فإن كل مشكلة تمثل فرصة . والأمر يتوقف على رؤيتك .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- باستخدام الخطوات الإرشادية السابقة ، قم بتحديد خطك الزمنى ، سواء " عبر الوقت " أو " فى الوقت " وارسم صورة لمكان هذا الخط فى الفراغ المحيط بك .
- استمع إلى الأشخاص الذين تعمل معهم أو تلتقى بهم من حين لآخر ، ولاحظ مواقفهم تجاه الوقت ، وكذلك الكلمات التى يستخدمونها ، وكيف تشير تصرفاتهم إلى " خطهم الزمنى " ؟
- واضعاً فى ذهنك فرضية اليوم ، ضع قائمة بعدد محدود من المشكلات ، وتخيل عدداً من الحلول لها ، وتأمل الاتجاه الذى ترد منه هذه الحلول ، من يملك مفاتيح الحلول ؟ وما تأثيرك أنت على هذه الحلول ؟ تخيل أيضاً كل مشكلة وكأنها قد حلت بالفعل ، واستمتع بكل حواسك بهذه الحلول .

إن هذا التمرين بالإضافة إلى فرضية اليوم ، سيساعدانك عند التعرض إلى " إعادة الصياغة " فى اليوم الخامس عشر و " تغـيير السـلوك " فـى اليوم الحادى والعشرين . كما أن الفرضية تنقلك إلى حالة عقلية إيجابية ذات قدرة على التوقع ، كما توفر لك التقنيات القدرة على إعادة صياغة المشكلات .

اليوم الرابع عشر

من أين تبدأ بالتغيير ؟

إن هذا الفصل يغطى :

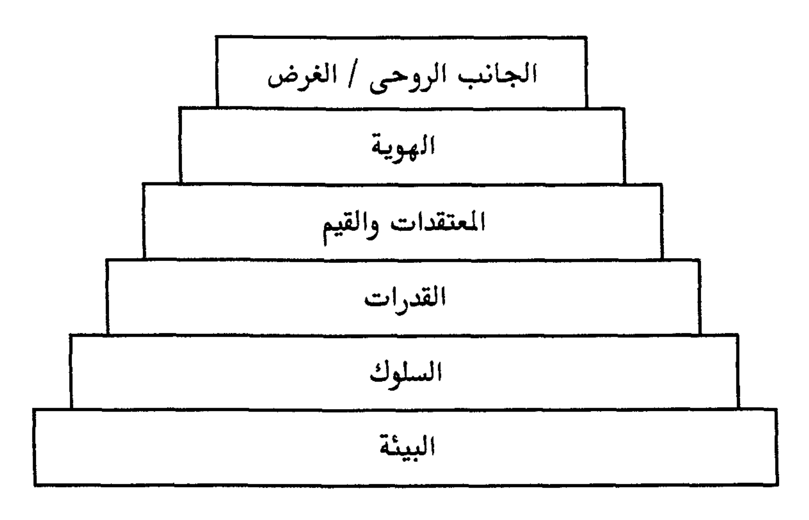
- العلاقة بين السلوك ومستويات الجهاز العصبى .
- مستويات الجهاز العصبى والمنظمات .
- التوافق .

إن جزءاً كبيراً من منهج البرمجة النفسية اللغوية يتعلق بالتغيير الشخصى . وعادة ما يتعدى التغيير السلوك الموجه للخارج إلى ما هو " تحت السطح " ، إلى معتقداتنا وقيمنا وأغوار فينا عادة لا نلاحظها . إن سلوكنا ينتج من كل هذه النظم التعبيرية ، على مستويات متعددة . وما لم يحدث تغيير فى عقل الشخص (أو على الأقل فيما يخص التغيير الدائم) فإنه عادة لن يحدث .

إن الحياة التى لها معنى وقيمة ترجع إلى التناسق بين كل هذه المستويات الفكرية . وهو ما نطلق على " التوافق " ، وهو ما يعنى أن العناصر التى تُشكل الشخصية تتوافق مع بعضها البعض . إن عدم التوافق يمكن أن يسبب صراعاً داخلياً بين المستويات المختلفة للعقل .

ويتطلب التغيير الشخصى المستديم تفاهماً كاملاً بين هذه المستويات المختلفة للعقل .

لقد أوجد " جريجورى باتيسون " أستاذ الإنسانيات نموذجاً لهذه المستويات للجهاز العصبى ، ثم قام " روبرت ديلتس " بتطوير هذا النموذج كما يتضح فى الشكل التالى :



شكل (١٤ ـ ١) مستويات الجهاز العصبى

يقوم كل مستو بتنظيم المعلومات المتعلقة بالمستوى الأدنى منه . وتختلف قواعد تغيير شىء ما فى مستو معين عن تلك التى تخص المستوى الأدنى . ولكن تغيير شىء فى المستوى الأدنى يمكن (وليس بالضرورة) أن يؤثر فى المستويات الأعلى . وتغيير شىء فى المستوى الأعلى دائماً ما يُحدث تغييراً فى المستويات الأدنى ، مثل الشلال المائى الذى يتساقط فيه الماء من أعلى إلى أسفل . وفى نموذج مستويات الجهاز العصبى ، إذا قمت بتغيير ما تعتقد فيه ، فسيؤثر ذلك على ما تقوم

بفعله . وعلى العكس فإن أى تغيير فى السلوك لن يستمر ما لم يدعمه معتقد أو قيمة (من المستوى الأعلى) .

وليس مفاجئاً ما أثبتته الأبحاث من أن الإخلال بهذه المستويات يؤدى إلى مشاكل ، لكن بفهم وتحديد المستويات وكيفية تأثيرها علينا ، نتمكن من إحداث التغيير .

العلاقة بين السلوك ومستويات الجهاز العصبى

حتى تتمكن من فهم كيفية تطبيق هذه المستويات على حياتك ، فابدأ بأدنى مستوى وهو البيئة ثم اتجه إلى أعلى حيث المستويات الأخرى ، ونقدم هنا قائمة ببعض الأمثلة :

البيئة :

فكر للحظة فى العالم الذى تعيش فيه ، وتعمل فيه ، وفى الأشياء والناس من حولك (فى المنزل ، فى المجتمع ، فى النادى ، أو حتى فى العمل) .

السلوك :

فكر فى سلوك ما تتفوق فيه ، مثل : الإنصات ، أو إعداد القوائم ، أو رسم الجداول .

القدرات :

ما القدرات الكلية التى يشكل هذا السلوك جزءاً منها ؟

مثال : التواصل مع الناس أو قدرات التنظيم والتخطيط .

المعتقدات :

بمَ تدل معتقداتك عن شخصيتك ؟ ماذا يوجد وراء هذه الإمكانيات ؟ ماذا تعتقد عن نفسك ؟ مثال : هل تؤمن بأهمية الناس ، أو أهمية الصحة ، أو أهمية التطوير الذاتى ؟

الهوية :

ما التعبير الذى يجسد هويتك (مَن أنت ؟) ـ على سبيل المثال : (أنا رجل شعبى) أو (أنا مُنظم بطبيعتى) .

الجانب الروحى :

ما الرمز أو المجاز الذى يشير إلى انتمائك الروحى أو المثل الأعلى الذى تتمثله ؟ هل هو : يمامة أم بحر عميق أم حديقة منعزلة ؟

تطبيق نموذج مستويات الجهاز العصبى

استخدم هذه الأمثلة لتطبيق النموذج على سلوك تتفوق فيه ، ثم كرر التطبيق على سلوك آخر . وراقب كيف يغذى كل مستوٍ المستوى الأدنى . مثال : إن اعتقادك بأهمية الناس يغذى قدراتك فىٍ التعامل معهم . وهذه القدرة بدورها تغذى ما دونها من مهارات الإنصات . وعلى العكس فإن مهارة الإنصات تغذى قدرتك على التعامل مع الناس ومن ثم اعتقادك فى أهميتهم .

تخيل ماذا يمكن أن يحدث في حالة حدوث تغيير فـى المستويات الأعلى (المعتقدات والهوية) وتغيير أخر فى المستوى الأدنـى . أيـاً من هذه التغييرات سيكون تأثيره أقوى على حياتـك ؟ وأى تغـيير سيستمر لفترة أطول ؟ وأيها سيكون أصعب فى التنفيذ ؟

يمكنك استخدام هذا النموذج عند التعامـل مـع المشاكل أو القضـايا الهامـة التـى تحتـاج لقـرارات . ابـدأ بـالتعرف علـى مستوى المشكلة المعروضة ثم فكر فى جذورها وأسبابها بأسلوب المستويات . وراقـب مـا إذا كان فـى إمكانـك تتبـع القضـية علـى كـل مستوى ، وفكـر : مـاذا تعنى ، من حيث التغير الشخصى ؟

مثال عام :

البيئة :	مكتبى غير مرتب .
السلوك :	أنا لا أضع الأشياء فى أماكنها .
القدرات :	أنا لا أعرف نظام الحفظ .
الاعتقاد :	نحتاج إلى ابتكارية أكثر مما نحتاج إلى النظـام الصارم .
الهوية :	أنا شخص غير منظم .

إن المشكلة تعرض نفسها على أى مستو مـن هـذه المستويات ، وقـد تحددها أنت على سبيل المثال : علـى أنهـا مسألة تخـص البيئـة ، أو ضعف فى المهارة ، أو قصور فى الاعتقاد فى النفس . وفى هـذه الحالـة فـإن مشكلات المستويات الأدنـى تبـدو علـى أنهـا تـأثيرات أو نتـائج مشكلتك . ويتواجد الحل فى المستويات الأعلى .

تستطيع أن تغيّر معظم الموضوعات السلوكية غير الأساسية لمستوى أو مستويين أعلى . وفى هذه الحالة نكون قد ألغينـا مستوى " الجانـب الروحى " . أما بالنسبة لقضية شخصية رئيسية ، فقد تجد جذورها فى أعلى مستوى " الجانب الروحى " .

إن هذا النموذج قابل للتطبيق على كل أشكال التطوير الذاتى ، وحل المشكلات . كما أنه يساعد فى فهم الآخرين والتواصل معهم . وهذه المستويات العصبية توضح الخرائط العقلية والمرشحات العصبية التى تم التعرف عليها فى اليوم الأول .

مستويات الجهاز العصبى والمنظمات

تنطبق المستويات السابق ذكرها (عدا المستوى الأعلى) على ما يخص المنظمات مع إجراء التغيير المناسب لهذا السياق :

الهوية = الرسالة والرؤية .
الاعتقاد = الفلسفة والثقافة .
القدرات = المهارات والمعرفة .
السلوك = العادات والممارسات .
البيئة = المعدات والموقع وكل ما هو محيط .

وفى بعض الحالات فإن المعادل للمستوى الأعلى (الجانب الروحى) أيضاً ينطبق ، حين تتبنى المنظمة (وغالباً تكون منظمة غير ربحية) قضية أكبر منها مثل الإحسان أو الصحة أو البيئة .

والمستويات فى حالة المنظمات تشير إلى الطريقة التى تحفز بها الشركات موظفيها وتوضحها ، أو تقوم بإجراء التغييرات .

الرسالة والرؤية

يحتاج العاملون إلى تحديد رسالة الشركة حتى يكون لهم آمال وتطلعات ، ويتكون لديهم إحساس جماعى بالاتجاه والغرض ، ويشعروا

بالاعتزاز للانتماء إلى هذه الشركة . وللشركة شخصيتها المعنوية المحددة بذاتها .

الفلسفة والثقافة

تحترم الشركة القيم المختلفة ، ويشعر العاملون بالولاء والانتماء للشركة لإحساسهم بالاحترام . إن الاعتقادات العامة تؤثر " على طريقتنا فى القيام بالأعمال " وتطبق الشركة القيم من خلال وضع العاملين فى الاعتبار ، مع مراعاة النظم ، وإرضاء العملاء . كما تضع سياسات واضحة للحوافز والتدريب والمعاشات .

المهارات والمعرفة

إن الإدارة تنقل المعلومات والمفاهيم ، ويستجيب العاملون لهذه الطلبات لفهمهم الموقف ، وتنفذ الإدارة التدريب والسياسات الأخرى مع مراعاة إلمام العاملين بأحدث التقنيات والنظم الفعالة . كما تقوم بتخويل السلطة للعاملين للتصرف بحرية بحيث يمكنهم المساهمة فى اتخاذ قرارات المستوى الأعلى .

العادات والممارسات

يكون لدى المؤسسة نظام للثواب والعقاب . ويكون للعاملين حرية انتقاد التدريب واقتراح البدائل مع التزامهم بالقواعد المتعارف عليها فى المنظمة .

المعدات والموقع والبيئة المحيطة

توفر الشركة ظروف جيدة للعمل : منشآت ومعدات مناسبة . وتكون الإدارة بالاستثناء ، بمعنى أن يركز المديرون والعاملون فقط على ما يتوافق مع الخطط الموضوعة .
كل هذه المستويات يستلزم أن تكون متناسقة ، خاصة مع ما يعلو كل مستوٍ حيث يكون للتغيير تأثير كبير . لقد صادف معظمنا مؤسسة أو شخصاً يردد رسالة أو اعتقاداً لا يتواءم مع السلوك أو البيئة . إن هذا الشخص يعيش (كذبة كبرى) ، وفى الغالب لن ينجح . والأهم من ذلك أن عدم التوافق سيولد لديه الاستياء والسخرية . وفى المقابل فإن التوافق يرعى مبدأ تفويض السلطات ويعنى أن المنظمة ككل ، مثل رجل واحد ، تتوجه نحو اتجاه واحد .

التوافق

عند تأمل مشكلة ما ، اسأل بعض الأسئلة المماثلة ، التى تساعد على تحديد المستوى العصبى الذى تتواجد به :

الجانب الروحى / الغرض	:	ما ؟ ومن أيضاً ؟
الهوية / المهمة	:	من ؟
نظم الاعتقاد والقيم	:	لماذا ؟
القدرات	:	كيف ؟
السلوك	:	ماذا ؟
البيئة	:	أين ؟

طبق التمرين التالى لتحقيق التوافق بين المستويات العصبية خلال تجربتك الخاصة . حينئذ ستضع كل إمكانياتك وتوجهها لتنطلق كلها فى وقت واحد لتحقق هدفك . وأطلق العنان لخيالك ولا تقلل من قيمة القوة الكامنة فى هذه العملية لتغيير حياتك ، رغم البساطة التى تبدو عليها :

١. اختر حالة ترغب فى التمكن منها (مثل البراعة أو الثقة ، أو الابتكارية والإبداع) . وحدد أين ومتى ترغب فى تحقيقها ، ولتكن " الحالة س " .
٢. صف المستويات العصبية من الجانب الروحى نزولاً إلى البيئة ، وارسم على الأرض ، وضع صفحات من الورق لتمثل المستويات .
٣. قف فى مستوى " البيئة " وأعطِ ظهرك لباقي المستويات . فكر فى " المكان " الذى تريد أن تعيش فيه " الحالة س " . صف لنفسك ذهنياً مكونات البيئة .
٤. ارجع خطوة للخلف فى مستوى " السلوك " واسأل : " ماذا أريد أن أفعل فى هذا الوقت والموقع ؟ " لاحظ وضعك الجسمانى وإيماءاتك وتعبيراتك وصوتك ومشاعرك . راقب فى خيالك ، الآخرين وردود أفعالهم وسلوكهم وتعليقاتهم .
٥. ارجع خطوة أخرى إلى " القدرات " واسأل : " كيف أسلك مثل هذا السلوك فى تلك البيئة ؟ " ولاحظ ماذا تقول لنفسك وما مهاراتك ومعارفك وكيف تؤثر فى قدراتك .
٦. اخطو خطوة أخرى للخلف حيث موقع " المعتقدات " واسأل : " لماذا أفعل ما أفعل ؟ أو : ما اعتقادى الذى يسمح لى باستخدام هذه القدرات ، للقيام بهذه الأعمال ، فى تلك البيئة ؟ "
٧. ارجع إلى موقع " الهوية " واسأل : " من أنا لكى أعتقد فى هذه المعتقدات ؟ " فكر فى أداة مجاز " حية " لهويتك ـ قد تكون رمزاً

أو لوناً أو حيواناً أو نباتاً ـ أياً ما سيحضره لك عقلك اللاواعى . (راجع المجاز فى اليوم الحادى عشر) .

٨. خذ خطوة أخيرة فى موقف " الجانب الروحى " واسأل : " ما الرؤية الكلية أو الغرض الذى أسعى إليه فى حياتى ؟ " أو " من أو ماذا أيضاً يحفزنى بشدة وبعمق (أعلى مستوى) ؟ " لاحظ كيف أن رؤيتك أو الغاية من حياتك تسمو وتتجاوز كل مستويات التشكيل الشخصى التى أمامك .

٩. حافظ على وضوح الرؤية والغرض ، ثم اخطو إلى الأمام لموقع الهوية واشعر بهما يمتزجان .

١٠. أحضر كل من الرؤية والهوية إلى مستوى معتقداتك واشعر بامتزاجها جميعاً .

١١. أحضر الرؤية والهوية والمعتقدات فى مستوى القدرات واشعر بامتزاجها جميعاً .

١٢. الآن أحضر الرؤية والهوية والمعتقدات والقدرات إلى مستوى السلوك واشعر بامتزاجها جميعاً .

١٣. أحضر رؤيتك وهويتك ومعتقداتك وقدراتك وسلوكك إلى المستوى الذى يضم البيئة واشعر بامتزاجها جميعاً .

١٤. استمتع بالشعور الجديد بكل القوى وقد انتظمت ، واعرف الآن أنك تملك كل هذه المصادر طوع يمينك وفى الوقت الذى تريد استخدامها فيه .

يمكن الاستفادة من استخدام نموذج المستويات العصبية فى :

- تحديد واستيضاح المشكلات ، سواء الشخصية أو المؤسسية .
- تحديد أفضل مستوى تُجرى فيه التعديل أو التغيير .

- فهم ذاتك بصورة أفضل ، وفهم أهدافك ودوافعك ـ " ما الذى يجعلك تعمل ؟ " .
- فهم الآخرين بشكل أفضل ـ " ما الذى يجعلهم يعملون ؟ " ـ وخلق تقارب أفضل وتواصل أنجح .
- حل المشكلات .
- استيضاح وفهم الأهداف التى حددتها لنفسك فى اليومين الثانى والثالث .
- البدء بالتعرف على الغرض من كل شيء تفعله .
- تكوين منظور عن حياتك من خلال فهم القضايا من مستويات إدراكية مختلفة .

فرضية اليوم

أنا مسئول عن عقلى وبالتالى عن نتائجى .

لعلك تتذكر أول فرضية فى هذا الكتاب عن " الخريطة العقلية " والتى تعنى خريطتك وخريطتى . وأنك تستطيع أن تفكر كما تشاء ، وأنك يمكنك الاختيار لما له أهمية ، ويمكنك تغيير معتقداتك وقيمك والطريقة التى تتفاعل بها مع الناس وما يحيط بك . وأن أى عنصر خارجى لا يستطيع أن يسلب منك هذا الحق الإنسانى الأساسى فى الاختيار . " أنت ما تفكر فيه " ، وعلى ذلك تستطيع تولى مسئولية ما تفعله وما تحققه . وأياً كان ماضيك ، يمكنك أن تبدأ للتحكم فى

حاضرك ومستقبلك . وهـذه الفرضـية تسـاعد أى شـخص علـى تحسـين كفاءته ، وخاصة من يسعون لتحقيق النتائج .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- ضع قائمة ببعض المشكلات التى تواجهها ، سواء فى العمل أو فـى مجالات الحياة المختلفة . وحاول تصـنيف كـل منهـا فـى المسـتوى الذى تتلائم معه . على سبيل المثال : قد ترى أن مكتبك ضيق ، أو أنك ترغب فى غرفة نوم جديدة ، أو أن جهاز الحاسب قـد أصـبح غير مناسب لك وتريد تحديثه . صنف هذه المشكلات وكأنها عناصر من البيئة . وقم أيضاً بتصـنيف بعـض عناصـر السـلوك مثـل اللغـة وطريقة التعبير الكتابى أو المهارة الأخـرى التـى أثـرت سـلبياً علـى سلوكك . خذ مشكلة أخرى تتعلـق بالتعامـل مـع النـاس أو بتنظـيم عملك ، أو بمواجهتك للناس والتحدث معهم ، وهذه قد تصنف فى مستوى القدرات .
- بعد ذلك فكر فى هذه المشكلات من حيث المستويات المختلفة . على سبيل المثال : إلى أى مدى يؤثر سلوكك فى البيئـة المحيطـة ؟ وإلى أى مدى تؤثر هويتك أو رؤيتك لنفسك على إمكانياتك وقدراتك ؟ إن ذلك يساعدك على التوصل إلى جذور المشاكل وأسـبابها الحقيقيـة ، ويوجهك إلى المستوى المطلوب إحداث تغيير فيه .
- تأمل فى كيفيـة تطبيـق نفـس الأسـلوب مـع مشـكلة مؤسسـية ، أو مشكلة سياسية ، أو مشكلة متعلقة بتنظيم العمل الذى تقوم به .
- إذا لم تكن قد أديت تمرين " التوافق " السابق الإشارة إليه ، فنفـذه الآن (انظر صفحة ٢٦٠ ـ ٢٦٢) .

اليوم الخامس عشر

التفكير خارج الصندوق

إن هذا الفصل يغطى :

- الإطارات وإعادة التأطير .
- إعادة التأطير لتحقيق النتائج .
- أطر الاجتماعات .

الإطارات وإعادة التأطير

لقد تركز معظم ما تعلمته حتى الآن على إحداث التغيير ، وخاصة فى وجهات النظر (الطريقة التى تفكر بها فى الأشياء ، أو الطريقة التى " ترى " بها الأشياء) . والإطارات تشكل جزءاً من نُظم الترشيح التى نعبر من خلالها داخلياً عن الأشياء . وهى تعمل كأنماط أو قوالب عقلية نصب فيها بلايين الإشارات الحسية التى نتعرض لها بصورة مستمرة . و " القالب " الذى تحدده بوعى أو بدون وعى يعكس الطريقة التى ترى بها شيئاً ما ، والطريقة التى تنظر بها إليه . أما " إعادة التأطير " فهى تعنى تغيير الإطار أو المرجع الذى يخص سلوكاً معيناً ، أو موقفاً أو حدثاً معيناً ، وإيجاد معنى أو ترجمة أخرى له ، ورؤية الأشياء فى ضوء مختلف .

ويبدو أننا كبشر ، نحتاج دائماً إلى تنظيم الأشياء فى وحدات ذهنية أو " إطارات " . مما قد يجعلنا نصادف عوائق فى طرق التفكير ، ونفتقد الطرق اللازمة لحل المشكلات أو إدراك القضايا . وحين يحدث ذلك اخرج من " إطارك " الحالى ، أو قم بتغييره ، ففى هذه الحالة أنت تقوم بعملية " إعادة التأطير " . وهذه العملية تمثل توجهاً أكثر منها مهارة . حيث تتطلب مجموعة جديدة من القدرات الابتكارية للتفكير من خارج " الصندوق " .

إن معنى أى حدث يعتمد على الإطار الذى أدركنا من خلاله هذا الحدث

حين تكون فى انتظار أحد الضيوف المرحَّب بهم ، فستتوقع أو " تضع فى إطار " دقات على الباب ، وهى مختلفة بالطبع عن تلك الدقات على بابك فى ساعات الليل المتأخرة حين لا تكون متوقعاً أى زائر . إن إطارك المرجعى يختلف ، وبالتالى يختلف المعنى . وتغيير المعنى مؤداه تغيير تأثيرات الاتصال والسلوك أو الحدث .

فى كل المواقف يمكنك استخدام " إعادة التأطير " أو إعادة تشكيل الإطار ، وعلى الرغم من أنها بالضرورة عملية عقلية ، إلا أنها يمكن أن تُظهر نتائجها على السلوك بشكل فورى . قد تجد صعوبة فى تغيير سلوك شخص آخر أو حتى سلوكك أنت . ولكن يمكنك دائماً تغيير أسلوب تفكيرك وطريقة رؤيتك للأشياء من حولك ، حتى ولو بقدر ضئيل فى كل مرة . إن إعادة التأطير تغيِّر من الطريقة التى تشعر بها ومن ثم تغيِّر الطريقة التى تعمل بها .

إعادة التأطير لتحقيق النتائج

إن عملية إعادة تشكيل الإطارات (إعادة التأطير) تعطى نتائج سريعة ، ولذلك حققت شعبية بين ممارسى منهج البرمجة النفسية اللغوية ، حيث إن لها عدة تطبيقات فى مجال الأعمال والتطوير الذاتى والتواصل والعلاج . كما أنها تقدم أداة قوية فى مجال حل المشكلات ، وذلك من خلال عدة تقنيات مبنية على المبدأ البسيط " تغيير الإطار " . وتُستخدم أيضاً فى استثارة ما يطلق عليه الفكر الموازى أو التفكير خارج الصندوق . أما فى المواقف الصراعية فإن إعادة التأطير يكون لها تأثير كبير جداً أقوى من جهود الإقناع أو الجدال .

إعادة تأطير المحتوى وإعادة تأطير السياق

يمكن لعملية إعادة التأطير التأثير على السياق بالنسبة لأى موقف ، فعلى سبيل المثال : يمكنك تغيير المكان أو الزمان . فكر فقط فى سياق آخر يجعل السلوك إيجابياً أو مفيداً ، وأين يمكن أن يبدو نفس هذا السلوك ؟ ولكن بإضاءة مختلفة .

يمكن أيضاً تغيير المضمون أو المحتوى الخاص بأى موقف ، مثال : يمكنك تغيير سلوك أو ظروف محيطة ، أو ببساطة إعطاء معنى مختلف لشىء ما .

إن معظم المواقف الطريفة والنكات تعتمد على فكرة إعادة التأطير ، إن الخط الساخر للنكتة يتغير فى المعنى بشكل مفاجئ وبالتالى يغير صورة المشاعر المصاحبة للموقف ، وما نتوقعه من تغيير فى المضمون أو السياق ينقلب فجأة رأساً على عقب ، وتكون النتيجة المفاجأة غير المعتادة المثيرة للضحك . فى هذا المجال هناك شخصية كوميدية مشهورة هى الراحل " جورج بيرنس " الذى كان يستخدم دائماً النكات ذات

الخط الواحد والتى كانت تثير عاصفة من المرح (وهى من نوع إعادة التأطير) : " عندما تصل إلى سن الثمانين تكون قد تعلمت كل الأشياء .. يبقى فقط أن تتذكرها " . وسبق أن تكلمنا عن المجاز فى اليوم الحادى عشر وهو يتضمن ثروة من هذه النماذج التى تعتمد على " إعادة التأطير " ، ومؤداها أن إعادة رواية القصة تضع مكان الموضوعات أو المشاكل المعتادة ، موضوعات وإضافات غير معتادة ومفاجأة ، معطية القصة كلها معنى مختلفاً تماماً .

خلال اليوم الأول عرفنا نموذج منهج البرمجة النفسية اللغوية ، وعلمنا أن خبرتنا تقتصر فقط على النمط الذى تم ترشيحه عن الحقيقة ، وأننا نقوم لاشعورياً بتحريف الأشياء طوال الوقت . وتغيير المعنى سواء فيما يتعلق بالمحتوى أو السياق وهذا يعنى أيضاً تغيير ردود أفعالنا وسلوكنا . إن اتخاذ وجهة نظر جديدة يمكن أن يغير فى لحظة طبيعية شعورنا ، وبالتالى يؤثر على السلوك والنتائج بشكل غير مباشر . بناء على كل ما سبق يتضح لنا أن " إعادة التأطير " تتيح طريقة جديدة لا تتطلب مجهوداً كبيراً مقارنة بالنتائج التى تحققها .

عود نفسك على أن تتساءل : " ماذا يمكن أن يعنى ذلك " ؟ " فى أى سياق قد يبدو هذا مختلفاً ؟ " أو " فى أى سياق آخر يمكن أن يكون هذا السلوك إيجابياً أو مفيداً ؟ " وهنا قد يتبادر إلى ذهنك فوراً عديد من أشكال " إعادة التأطير " .

التحكم فى الحالة الذهنية

عليك أن تتحكم فى عملية إعادة التأطير التى لن تتطلب أو تعتمد على أى حدث أو عنصر خارجى . مثال على ذلك : تخيل ابنك المراهق عائداً إلى المنزل متأخراً عن الموعد المتوقع . إن مشاعرك وسلوكك طوال فترة انتظارك له تعتمد على الكيفية التى " تؤطر " بها الموقف . هل

تعرض لحادث ؟ هل يعصى أوامرك متعمداً ؟ هل حاول الاتصال تليفونياً ؟ إن إعادة تأطير هذا الموقف ليس لها حدود . ويمكنك أن تختار الكيفية التى تترجم بها الموقف . إن الطريقة التى " تؤطر " بها الأشياء تؤثر على سلوكك ، وعلى ضغط الدم ، وعلى صحتك فى المدى الطويل .

حتى الآن ، فإن الطريقة التى " أطرت " بها السلوك أو الموقف ليس لها أى تأثير على ابنك . لقد أثرت عليك أنت فقط . حتى لو ظللت هادئاً ، وواثقاً ، وتبدى عدم التأثر فإن كل ذلك يعكس الطريقة التى " أطرت " بها الموقف ، حيث إن " الإطار " الذى تبنيته يحدد حالتك ، حيث إنه يحدد نظرتك للأمور .

إن من طبيعة عقولنا أن تعطى معانى للأشياء ، ولا تتحمل أن تترك أى شىء غير واضح أو بلا معنى . لذلك فإننا نضع كل شىء فى مكانه المحدد فى العقل . ولسوء الحظ فإننا عادة ما نقوم " بتخزين الأشياء " غريزياً فى الإطار الأكثر وضوحاً ، وراحة ، وملائمة ، وذلك بدلاً من التعبير عنها بشكل واقعى وعقلانى ويحدث ذلك بسرعة وأحياناً بلا وعى ، بما يدفع لأن يتولد لديك مشاعر قوية عن شىء ما بدون أن تدرك السبب .

إن إعادة التأطير عملياً تعنى " إعادة الحفظ أو الفهرسة " للخبرات كى تعكس " الحقيقة " بشكل أفضل ، أو تعكس اختياراتك بشكل أقرب ما يكون إلى الحقيقة . لديك دائماً الفرصة لإعادة التأطير . ولديك حرية الاختيار لتفكر بطريقة مختلفة . إن استخدامك لهذا الأسلوب يمكنك من أن تبدأ فى اختيار " الحالة الذهنية " التى تريدها .

الاعتياد على رؤية الأشياء بصورة مختلفة

إن ردود فعل الأب فى حالة تأخر ابنه المراهق يمكن أن تكون على الوجه التالى : " إن للقول أسهل من الفعل " ، إلا أنك ، بمجرد أن تتعلم مهارة جديدة تتحول هذه المهارة لاشعورياً إلى عادة ويصبح الأمر سهلاً مثل السباحة وركوب الدراجات . إن مهارات التفكير يمكن أن تصبح عادات للتفكير ، ومن ذلك العادة المهمة المتمثلة فى إعادة التأطير .

وبمجرد أن تعتاد على هذه العملية ، يمكنك إعادة تأطير السلوك السلبى المشحون بمشاعر غير سارة إلى سلوك هادف ومفيد ، فمجرد تأمل الاختيارات المتاحة يمكن أن ينقلك إلى حالة ذهنية أفضل للتعامل مع الموقف أو لاتخاذ قرار . إن إعادة التأطير يمكن أن تحل مشاكل رئيسية بصورة قد يُظَنّ معها أن الحلول هبطت فجأة بمعجزة . فى كل الحالات وجه اهتمامك لإيجاد اختيارات ، فإذا استطعت إدراك عدة إطارات ، فإنك تكون بالفعل قد أوجدت الاختيارات ، ودع الاختيارات بدورها تقدم المصادر التى تُمكّنك من التجاوب بكفاءة . إن عملية إعادة تشكيل الإطارات قد تحتاج مهارات أقل من تلك التى تحتاجها عملية التواؤم والمجاراة والقيادة . ولكن ، حتى تتمكن من عادة " إعادة التأطير " فإن الأمر يتطلب أن تقوم بتطبيقها باستمرار كل يوم . إن العقل المتفتح ، المرن ، الخلاق يستطيع أن يحقق نتائج عظيمة وبأقل مجهود .

تحسين العلاقات

إن الطريقة التى تنفذ بها إعادة التأطير سيكون لها تأثير على الآخرين فى الوقت المناسب . فالآباء يعرفون تماماً ردود أفعال أبنائهم

المراهقين تجاه ما يصفونه : بـ " القفز للنتائج " و " عدم الثقة " أو " القلق غير المبرر " . إن السلوك التلقائى ، أو رد الفعل تجاه تصرف واحد غير مرن ، أو ترجمة غير سليمة لتصرف ما يمكن أن يدع الأمور تتصاعد فجأة ، وتخرج عن السيطرة ، وتصل إلى حالات الطلاق والصراعات والحروب .

إن إعادة تأطير سلوك شخص ما لن تؤدى بشكل مباشر إلى تغيير هذا السلوك . غير أن العملية نفسها ستظل تؤثر على وجهة نظرك تجاه هذا السلوك : " إلى أى حد تأخذ هذا الأمر بجدية ؟ " ، " إلى أى مدى يمكن أن تترك هذا الأمر يؤثر عليك عاطفياً ؟ " والطريقة التى تترجم بها هذا الأمر . إننا جميعاً نعلم أن الطريقة التى تفكر أو تشعر بها تؤثر على سلوكك الخاص ، ومن ذلك الأشياء التى تقولها . وبذلك فإن سلوكك سيؤثر بشكل غير مباشر على الآخرين . إنك لا تستطيع أن تعزل نفسك عن تأثير المشاعر أو تخالف الفرضية التى تعرفنا عليها سابقاً " لا تستطيع ألا تتواصل " .

ليس عليك أن تتواصل شعورياً وطبقاً لفرضية اليوم الرابع " فإن معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه " . فإذا كان لديك تأثير على شخص ما نتيجة لما تفعله أو لما لا تفعله ، لما تقوله أو لما لا تقوله ، فإنك تتواصل بشكل ما . إن الصمت ، والنظرة التى تساء ترجمتها ، أو الاتصال المقصود به شخص آخر ، يمكن أن تحدث كلها نتائج أو تأثيرات معينة . إن وضع الجسم الذى نتخذه ، وحركات أيدينا ، وإيماءاتنا ، والكلمات التى نقولها ، تنقل رسائل بشكل مستمر إلى الآخرين . وعلى ذلك لا نستطيع ألا نتواصل . ومن المفيد أن نتقبل هذه الحقيقة . حيث إن قبولها يُمكّننا من السيطرة بشكل أفضل على التأثيرات التى نحدثها لدى الآخرين وعلى النتائج التى نحققها معهم ومن خلالهم .

الحل الخلاق للمشاكل

من الغريب أن بعض المشاكل تختفى بمجرد أن نقوم باعادة صياغتها بطريقة " إعادة التـأطير " ، والواقـع أنـك يمكـن أن تكـون قـد حـددت جذورها وأسبابها . فى حالات أخـرى فـإن عمليـة إعـادة التـأطير تولـد حلولاً جديدة كلياً غابت عن التفكير . إن إعادة التـأطير تعنـى بالنسبة إليك إزالة الصدأ .

ومن الواضح أن بعض عمليات إعادة التأطير تستلزم تطبيقـات عمليـة أكثر ، فقد تتطلب أن تكون معبرة أكثر عن الموقـف الحقيقـى الـواقعى . وفى هذه الحالة فإن وجهة النظر لا تتحرك إلا خطوات صغيرة . لـذلك فإذا لم تكن إعـادة التـأطير ابتكاريـة وحاسمـة فلـن تكـون كافيـة لحـل المشـكلة أو القضـية . لـذلك لا تسـعَ إلى ترجمـة " حساسـة " لمشـكلة ، حيث إن صاحبها لابد أن يكون قد بحث مشـكلته مـن وجهـات النظـر المختلفة ، ولكن من منطلق عقلى يتضمن " خبرة مرشـحة " . وللخـروج من حالة الركود العقلى تحتاج لفعل أشياء أكثر .

قـد تبـدو بعـض عمليـات إعـادة التـأطير عجيبـة وغـير مألوفـة فـى البداية ، خاصة إذا كانت حاسمة وغريبة ، ولكـن بمجـرد تطـوير هـذه العمليـة الفكريـة ، سـتبدأ فـى ملاحظـة مزاياهـا . أعـطِ نفسـك فرصـة للمحاولة : فكر فى ثلاث مشكلات راهنة سواء فـى العمـل أو المنـزل أو دائـرة الأصـدقاء والحيـاة الاجتماعيـة ، وحـاول تطبيـق ثـلاث عمليـات " إعادة تأطير " لكل منها ، افعل ذلك بسرعة وتلقائية . لاشك فى أنك تعاملت مع إحدى المشاكل الحقيقية الجارية بشكل منطقى رشيد وإلا ما ظلت مشـكلة . ولـذلك كاختبـار جيـد لعمليـة " إعـادة التـأطير " اخـتر المشكلة التى تعتبرها من وجهة نظرك عسيرة الحل .

إن المفارقة تتمثل فى أننا حين نحاول حل المشكلات فإننا نخطىء الحل الأفضل . إن إعادة التأطير لا تعنى التلائم المنطقى أو صياغة النموذج للموقف ، بل إنها بدلاً من ذلك تحطم أى قيود على التفكير . إن المشكلة الحقيقية تتعلق بالصدأ العقلى لا المحتوى . فأى شخص آخر يمكن أن يرى نفس المشكلة على أنها فرصة ، ويرجع السبب ببساطة إلى أنهم وضعوا تلك المشكلة فى إطار مختلف . على الرغم من أننا غالباً ما نلوم البيئة أو الظروف ، إلا أن الفرق الحقيقى يكمن فى خرائطنا العقلية . وبتحويل وجهات نظرك ، فإنك تُوجِد اختيارات لتقوية موقفك ، ولاتخاذ مواقف مفيدة تساعدك على تحقيق نتائجك المرجوة . وتعمل باعتبارك اللاعب الرئيسى .

إعادة التأطير فى الممارسة

دعنا نفترض أن زميلاً لك فى العمل لديه عادة أن يقلل من شأنك أمام الآخرين ، ولا يقدر الجهد الذى بذلته فى تأدية مهامك . أنت مهموم من فظاظته ومن اتجاهه العام .

كيف تقوم بإعادة تأطير هذا الموقف ؟

- يعانى من حالة مرضية مؤلمة .
- يشعر بعدم الأمان ، وعلى وشك الاصابة بانهيار عصبى .
- ينال نفس المعاملة من رئيسه .
- دائماً ما يعانى من سيطرة زوجته عليه ، ويحاول تعويض عن ذلك فى العمل .
- يحاول أن يختبر مدى صلاحيتك لترقية خاصة ، ويريد أن يرى مدى صلابتك أمام المواقف الصعبة اللازمة لهذه الترقية .
- إنه لا يعرف تأثير هذا السلوك عليك .

- يشعر الآخرون أنه يتعامل معهم بنفس الطريقة .
- عانى من طفولة بائسة .
- فقد أخاه الأكبر منذ ثلاثة أشهر .
- عانى من ثلاثة حوادث سطو على منزله العام الماضى .
- لديه مرض قاتل .
- زوجته وأطفاله يعشقونه .
- لقد كلفك بأشق مهمة لأنك أفضل من يعمل ؛ لذلك فمن المنطقى أن تحصل على أكبر تقدير .
- كيف يتصرف فى المناسبات الاجتماعية ، أو حين يمارس هوايته أو مصلحة ما تشاركه فيها ، أو فى حفل عشاء مثلاً ؟
- يعلم بمدى معاناة الشركة ومشاكلها ولكنه لا يستطيع أن يشارك العاملين فيها .
- تخيله وكأنه زوج أختك .
- تخيل أنه كتب وصية باسمك .
- تخيل أن له ذقناً بيضاء كثيفة .
- تخيل أنه يحبك ولكن يصعب عليه إبداء ذلك .
- تخيل أن الموقف لن يستمر أكثر من شهرين / أسبوعين / يومين .

بمجرد أن تعتاد على العملية ، ستخرج بالعديد من التصورات لإعادة التأطير . لكنك حتى الآن لم تضع الأسئلة المتعلقة بك ، لذلك اسأل نفسك :

- ماذا لو أننى كنت صفيقاً وقليل الإحساس ؟
- ماذا لو وجهت له الشكر على كل ملاحظة ؟
- ماذا لو أننى ضحكت بصوت عال فى كل اتصال ؟
- ماذا يحدث إذا اشتريت له قلم لطيف ؟

- ماذا لو أن لدى عرضاً جيداً من شركة أخرى ؟
- ماذا لو أننى كسبت جائزة اليانصيب ؟
- كيف يؤثر هذا الشخص على أهدافى الرئيسية فى الحياة ؟

لاحظ أن عملية إعادة التأطير لا تحتاج إلى المنطق ، أو القابلية للتنفيذ أو حتى الفطرة السليمة . إنها تعطى تأثيراتها بنفس الأسلوب الذى يؤثر به المجاز الذى قابلته فى اليوم الحادى عشر ، حيث تتلاعب مع الثوابت العقلية وتفتح الباب لشبكة عصبية جديدة وخلاقة . وعلى ذلك يكون لديك اختيارات أكثر عن الطريقة التى تشعر بها وعما تستطيع أن تفعله . إن الحكم على الأمور بطريقة صائبة ومنطقية ، عادة ما يظهر بعد وقوع الحدث ، أى الادراك المؤخر .

أطر الاجتماعات

تتيح عملية إعادة التأطير أداة ممتازة فى الاتصالات ، وخاصة التدريب والاستشارات . إن كل القواعد اللازمة للتواصل الجيد تتضمن صياغة جيدة للنتائج المستهدفة (راجع اليوم الثانى) . وتحتاج بشكل خاص للحفاظ على التواصل (راجع اليوم الرابع) ، وليس مطلوباً منك بالضرورة أن تلفظ صيغة " إعادة التأطير " حتى تحدث تأثيراً ، بل احتفظ بها فى ذهنك .

حينما تُفشى تصورك لإعادة التأطير لمساعدة شخص ما مثلاً لحل مشكلة ، فإن المهارة تكمن فى تنفيذ ذلك بطريقة تحافظ خلالها على التواصل ، فعليك دائماً أن تواؤم بين القيم والخبرة ، وحين تحقق التواصل فإن الشخص الباحث عن حل سيستجيب بصورة إيجابية حتى لو كان تصور إعادة التأطير مستتراً . لا تستهدف إحداث صدمة أو إبداء

الحكمة ، بل استهدف إثارة الابتكارية لدى الطرف الآخر للوصول إلى الاستنارة .

وكنموذج للتطبيق الواسع للإطارات ، يمكن تطبيق هذه التقنية على اللقاءات أو " الاجتماعات " من أى نوع . وستلاحظ بعض أنواع التأطير التى سنتناولها حالاً . كما أننا نضيف بعض الأسئلة لتوضيح الأطر وإظهار كيفية استخدامهم لتحقيق لقاءات أكثر فاعلية . لا تشغل نفسك بالأنماط اللغوية والمصطلحات أو حتى التعريفات المحددة . من الطبيعى أن المصطلح يساعد أحياناً (مثلاً فى إطار الاستيضاح الذاتى " كما لو " . وفى الحالات الأخرى لا مانع من صياغة التسمية التى تفضلها . حاول أن تتأمل الأنماط وأنواع الأسئلة المرتبطة بإعادة التأطير .

إطار النتائج

وهو إجراء يتم فى بداية الاجتماع عموماً وفى بداية كل عنصر من عناصر جدول الأعمال ، وهو يحدد النتيجة المستهدفة ويتطلب الموافقة عليها . (وهو نفس ما قمت أنت به فى اليوم الثانى فيما يتعلق بصياغة إطار النتائج المستهدفة) .

سؤال : " ماذا بالتحديد نريد من هذا الاجتماع / البند ؟ "

إطار " كما لو "

إنها تقنية تساعد على تصور الأشخاص لأنفسهم داخل النتيجة المرغوبة ، وتحدد الدلائل الحسية المحددة للنجاح . فأنت تفكر بطريقة " كما لو " أن الهدف قد تحقق .

سؤال : تخيل أنك قد حققت هدفك فعلاً . ماذا ترى وتسمع وتشعر لكى تعرف أنك حققت نتيجتك ؟

إطار الاختلاف

قارن مختلف البدائل المتاحة لتقييم القيمة النسبية أو لتحسين عملية اتخاذ القرار .

سؤال : " ما الفرق بين ما وصفته وما لدينا الآن ؟ "

أو " ماذا يمثل هذا مقارنة / تواصلاً مع .. كذا ؟ "

إطار الاتفاق

إن هذا الإطار يستخدم أى نقطة يتم الاتفاق عليها ، للتواؤم والمجاراة والقيادة إلى النتيجة المطلوبة . إنه يبنى على الأرضية المشتركة . مثلاً : " أنا أوافق على أننا نريد كذا : وقد تجد أنه مفيد لإضافة شيء آخر من جانبك " .

إطار الحفاظ على الخط العام

إن هذا الإطار يعمل على الحفاظ على اتجاه الاجتماع والتخلى عن أى قضايا ليس لها علاقة به وتؤدى إلى ضياع الوقت . ويَسْهل الوصول إلى ذلك إذا كان قد تم الاتفاق على النتائج المرغوبة وجدول أعمال محدد .

سؤال : " كيف يرتبط ما تذكره الآن مع النتائج لهذه الجزئية ؟ "

إطار المراجعة

وهى تقنية التلخيص لنقاط المناقشة لتوضيح ما يلزم لاتخاذ القرار ، أو تلخيص قرار اتُخِذ للتأكد من صحة الاتفاق . وهذا يمنع أى اختلاف

مستقبلى وييسر تسجيل ما يدور فى الاجتماع ، ويضمن فهم الشخص ذى العلاقة للعمل المطلوب .

سؤال : " لقد اتخذنا قراراً ... هل يوافق الجميع ؟ " أو : يوجه حديث لشخص واحد : " دعنى أرى إذا ما كان فهمى صحيحاً لموضوع ... "

تستطيع أن تستفيد من كل أشكال الأطر السابقة فى أى وقت مناسب خلال الاجتماعات ، فقد تستخدمها لتحديد الإطار العام لجدول الأعمال ، أو قائمة مراجعة لرئيس الاجتماع . غير أن المجتمعون أيضاً يمكنهم المساهمة فى فاعلية الاجتماع بالتفاعل مع هذه الأنماط .

ستجد أيضاً أن هذه الأطر تفيد فى كل أنواع التواصل مثل المقابلات وتقديم المشورة والوساطة والتفاوض والتدريب والوعظ والإرشاد والتعليم ، بل تفيد أيضاً فى المجال العائلى والاجتماعى . وعليك أن تنتقى الإطار المناسب لكل نوع من أنواع الاتصال .

فرضية اليوم

أياً كان ما تفكر فيه بشأن نفسك ، فأنت دائماً أفضل من ذلك .

وهذه الفرضية تعلى من قيمة القدرة المدهشة للنظام الجسمانى / العقلى للإنسان . وهى تتضمن الآفاق غير المحدودة لإمكانيات اللاشعور ، ووظائف الطيار الآلى التى تميز الكائن البشرى . إنك تستطيع أن تتحكم فى مرشحاتك العقلية بمجرد التفكير . ويعنى ذلك أن إمكانياتك العقلية لا تحتاج إلى التفرقة بين الأفكار المحبطة والسلوك غير المرغوب فيه . ويفتح القول المأثور : " إذا استطاع أى شخص ،

فأنا أستطيع " الباب واسعاً لإمكانيات التفوق والتميز . وفرضية اليوم تضع هذه الإمكانيات غير المحدودة في مكانها الصحيح داخلك ، كأساس للدافعية والتقدير الذاتي . فعليك أن تقبل بها كحقيقة متعلقة بالجهاز العصبي .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- إذا لم تكن قد قمت بأداء تمرين إعادة التأطير فنفذه اليوم . وفكر في ثلاث مشاكل أو قضايا تواجهها وفكر في ثلاثة أساليب لإعادة تأطير كل منها . وكما وضح في المثال الوارد في (صفحة ٢٧٣ ، ٢٧٥) دع لخيالك العنان . ومن غير المهم أن يبدو ما وصلت إليه غير واقعي أو غير قابل للتطبيق (إن نصف عقلك الأيسر " المنطقي " قد يفكر في أن حلولك ليست ذات علاقة بالمشكلة أو أنها غبية) . إن عملية إعادة التأطير ذاتها ستفيد في تغيير الطريقة التي تشعر بها بشأن الموقف ، وهذا في حد ذاته يعني أن هناك تغييراً حقيقياً .
- حاول أن تلاحظ سلوكيات إعادة التأطير التي يقوم بها الآخرون من حولك ، ويساعدك في ذلك أن تتساءل : " ماذا يمكن أن يعني ذلك أيضاً ؟ كيف يمكنني أن أعيد تأطير هذه العبارة أو السؤال أو السلوك أو المعلومة أو الحدث ؟ " ولاحظ التغير في إحساسك وأدائك أو امتناعك عن أداء عمل معين .
- اختبر وجرب اتخاذ مواقف فكرية مختلفة (راجع اليوم الثاني عشر) خلال اليوم ولاحظ كيف تتغير أحاسيسك .

اليوم السادس عشر

مفاتيح التفوق الشخصى

إن هذا الفصل يغطى :

- استراتيجيات النجاح .
- نظم التغذية المرتدة .
- تحديد الاستراتيجيات واستخدامها .
- نموذج الخطوات الأربع للنجاح .
- تعديل الاستراتيجية .

إن الناس يحصلون على النتائج من خلال أعمالهم والطرق التى ينفذونها بها . والتفوق يتطلب استراتيجيات متميزة . أما قصور الاستراتيجيات فيؤدى إلى انعدام القدرة على التنافس . إن مصطلح الاستراتيجية المستخدم فى منهج البرمجة النفسية اللغوية يُقصد به " برنامج عقلى معد مسبقاً أو مجموعة متتابعة من الأنظمة التعبيرية ، تقود إلى نتيجة محددة " . قد تبدو هذه المصطلحات فنية للغاية ، ولكنها ستزداد وضوحاً مع متابعة الموضوع . فالاستراتيجية تشبه " اتباع وصفة طبية أو طهوية معينة بمكونات محددة وبنظام معين لإنجاز النجاح " . وعلى ذلك فالاستراتيجية تعنى الطريقة التى نفكر بها لتحقيق شىء ما .

استراتيجيات النجاح

إن معظم الناس يصعب عليهم تخيل ما سيقومون بـه مـا لم يحفـزهم شيء ما ، أو يعتقدون أن أى أسلوب للعمل سيثبت صلاحيته . وأنـت فى هذه الحالة تتوقع أن ما تقوم بـه سيحقق نـاتج محـدد . فقد تبـدأ استراتيجيتك العقلية مثـلاً ، بتشجيع أو معرفـة مـا إذا كنـت مهتمـاً ، حينئذ ستحتاج لتحريك الدافع ، ثم استراتيجية أخرى للعمل الفعلـى ، وذلك مثل الرقم المركب لفتح خزينة ، حيث تعمل الاستراتيجية العقلية باستمرار ، وقت يليه وقت آخر . لـذلك فمـن المهـم أن تعـرف الكيفيـة التى يتم بها تحديـد الاسـتراتيجية وتغييرهـا ، وهـذا يتـيح لـك أسـس التفوق الشخصى .

النظر إلى الاستراتيجيات كشبكات عصبية

إن الفكرة القائلة بـ : " أنك مـا تفكـر فيـه " تمتـد لتشـمل الحقيقـة المثلة فى " أننا أيضاً نميل لأن نفعل ما نفكر فيه " ، أو علـى الأقـل ، نفعل ما يشغل أفكارنا . ويؤكد منهج البرمجة النفسية اللغوية على هـذه التعـبيرات الداخليـة التـى يـنجم عنهـا السـلوك الـذى ينـتج بـدوره مـا نستهدفه من نتائج . وتشكل هذه الاستراتيجيات ، داخل عقلك تركيبـة رهيبة من الشبكات العصبية .

إن الحياة الإنسانية تتضمن سلسلة لا نهائية من الأنظمة التعبيريـة ، سواء الداخلية أو الخارجية منها ، ودائماً ما نـرى ونسـمع ونشـعر كمـا نعيش ونتصل مع العالم الخارجى من حولنا ، ونفس الشـىء فـى العـالم الـداخلى الخـاص بنـا والمتمثـل فـى الـذكريات والخـبرات والمعتقـدات والقيم ، والاستراتيجيات تتضمن هذا وذاك .

مستويات الاستراتيجية

تمتد الاستراتيجية لتشمل الخطوات الضخمة للسلوك ، نـزولاً حتـى النظم التعبيرية الفرعية للأفكـار والتـى تم شـرحها فـى اليـوم السـابع . فأنت تحتـاج إلى استراتيجية لبنـاء سقف للمنـزل ، أو لبيـع شـركة ، أو .... وهكذا وقد تتخذ الاستراتيجية صورة الكلمات المحددة أو الصورة الذهنية التى تحفزك لصنع شىء ما . على سبيل المثـال : أنـت تحتـاج الاستراتيجيات للآتى : النهوض من الفراش صباحاً ، تحديد ما ستأكله اليوم ؛ فستكسر البـيض ، وتقليـه ، ثـم تأكلـه وتستمتع بـه ، وتشـعر بالتشوق بشأن شىء ما سيحدث فى العمل اليـوم ، وتحسـب حسـاباتك فى عقلك وأنت تربط الحذاء .

كـل مـن هـذه الأمثلـة يحتـوى علـى خطـوات اسـتراتيجية صـغيرة وأصغر ، بنفس مستوى النظم الفرعية التى تعلمناها فى اليـوم السـابع ، أما الاستراتيجيات ذات المستوى الأعلى فقد تتضمن أشكالاً مختلفـة مـن الخطوات الأصغر . لاحظ تنوع مستويات السلوك ، فقد تسـتطيع خفـق بيضـة بطـرق مختلفـة . وكـذلك النـاس يتخـذون قـراراتهم أو يحفـزون أنفسهم بكل الطرق والوسائل المختلفة .

ونحن نقوم بتنفيـذ هـذه الاسـتراتيجيات بـدون وعـى غالبـاً ، ولكـن منهج البرمجة النفسية اللغوية يتيح لنا وبكل وعى وإدراك أن نحدد بـل نغيّر هذه الاستراتيجيات إلى الأفضل . وبذلك فإنك حتى الآن قد تعلمت كيف تقوم بتغيير نتائجك المستهدفة ، وتغيير الطريقة التى تشعر بهـا ، فيمكنك الآن أن تغير الاسـتراتيجيات التـى تبنيتهـا لتحقيـق أهـدافك . وهذا سوف يتيح لك فرصة للتحكم أكثر فى الطريقة التـى تشـعر بهـا ، وفى توجهاتك وقيمك ومعتقداتك .

البناء الداخلى للاستراتيجية

فأنت تحتاج لأن تفكر وتعمل بنظام محدد أو تتابع معين . وعليك أن تحصل على العناصر اللازمة لبناء الاستراتيجية (مثل اختيار الكلمات المناسبة لتكوين جملة مفهومة) . ولكن هذا ليس كافياً ، فعليك أن تحدد النظام الذاتى أو الداخلى ، أو البنيان الداخلى للاستراتيجية أيضاً . وهذا ينطبق على أى استراتيجية خاصة بأى نشاط أو سلوك أو مهارة . وستكتشف فوراً أنه حتى أبسط عادة تتضمن استراتيجيات مركبة تعمل بشكل مستمر لفائدتنا .

نظم التغذية المرتدة

لقد أنجزنا هدفنا من خلال نظام للاستراتيجيات . وبمجرد أن تعرف كيفية عمل النظام ، فإنه سينتج نفس النتائج باستمرار . وبشكل عام فإن هذا النظام يتبع نموذج المراحل الأربع للنجاح ، التى عرفناها فى اليوم الثانى :

- اتخذ قررات بشأن ما تريد .
- افعل شيئاً .
- لاحظ ماذا حدث .
- قم بتغيير ما تقوم به حتى تحصل على نتائجك المرجوة .

ولتنفيذ هذه المنظومة (مدخل التوجه بالأهداف) فإنك تحتاج إلى :

- هدف محدد .
- القدرة على فعل شيء ما لإنجازه .

- وسيلة للمعرفة بمقدار الابتعاد عن الهدف .
- القدرة على استمرار التغيير فيما تفعله حتى تصل إلى الهدف .

نحن جميعاً نمتلك متطلبات هذه الأنظمة ، وما علينا إلا أن نستمر فى تنسيق مصادرنا لنحصل على أفضل نتيجة ممكنة .

تحديد أهدافك

خير نموذج لشرح فكرة " التغذية المرتدة " هو النظم الكهروميكانيكية أو نماذج الإنسان الآلى . إن الهدف يتراوح من تحديد درجات الحرارة فى نظام تدفئة مركزية أو غسالة صحون وصولاً إلى مدينة يستهدفها صاروخ باليستى أو عملية يقوم بها إنسان آلى . وبالطبع نحن محاطون من كل اتجاه بهذه الأنظمة المبنية على نظرية التغذية المرتدة . ولكن هذا بالطبع لا ينطبق على الإنسان ، حيث لا نربط دائماً بين السلوك البشرى وأنظمة التغذية المرتدة .

ولكن فى بعض الحالات الهامة نضع وننجز أهدافنا لاشعورياً . فمثلاً : نظامنا الجسمانى العضوى يقوم بشكل مستمر بكل أنواع الأعمال اللازمة والمركبة داخلياً للحفاظ على الحياة ، وهذا هو هدفه ، مثل : حفظ درجة حرارة الجسم وشفاء الجراح على جلودنا . وفى هذه الحالات الحيوية ليس علينا إلا أن نثق فى النظام . فنحن " لاشعورياً " نعرف أنه يعمل .

ولحسن الحظ فإن منهج البرمجة النفسية اللغوية يتيح لنا أن نندمج مع نفس طريقة الضبط ، أو القدرة على إنجاز الأهداف التى نحددها ونحدد غرضها بكامل الإدراك . عليك أن تبدأ بتقرير ماذا تريد . (وهى المرحلة الأولى فى نموذج المراحل الأربع لتحقيق الأهداف) . ومعظم ما يتم فى هذه المرحلة يكون لاشعورياً (مثل تعلم الكلام أو المشى

للأطفال ـ أو القدرة على محاكاة مهارة يتمتع بها شخص آخر) . وسواء كان ذلك شعورياً أو لا شعورياً فأنت تحتاج لمعرفة نتيجة محددة أو هدف محدد . وعلى ذلك فإن ما قمت به سابقاً من الاعداد الجيد للنتائج الذى تعلمته فى اليوم الثانى يتيح لك الأهداف اللازمة فى هذا النظام التابع للتغذية المرتدة .

بلوغ الهدف

بافتراض أن توفرت لك القدرة على فعل شىء ما (المرحلة الثانية) . مستخدماً في ذلك جهازك العضوى العصبى الكلى . وهذا النظام لديه القدرة أيضاً على ملاحظة ماذا يحدث (المرحلة الثالثة) من خلال حواسك . وتستطيع أن تطور هذه المهارة بما اصطلح على تسميته " دقة الملاحظة الحسية " . (إن نظام التدفئة المركزية ينجز معايرته ، أو " ملاحظاته " بواسطة الترموستات " منظم الحرارة " الذى يتحسس درجة حرارة الغرفة ، ومدى " انحرافها " عن " الهدف المحدد " الذى تم ضبطه وتحديده) . أخيراً يمكنك إحداث التغييرات (المرحلة الرابعة) . يتم تشغيل الغلاية أو إلغاء تشغيلها حتى تستقر درجة الحرارة على الرقم المحدد . ولاشك فى أن " الغلاية " البشرية تعمل بصورة أكثر تعقيداً من أى آلة من صنع الإنسان . فلدينا نظام عضوى عصبى رائع لأداء هذا العمل . إن العديد من سلوكياتنا القائمة على " الطيار الآلى " تعتمد على نظام التغذية المرتدة المندمج فينا ، والذى يتمثل إنتاجه فى ما نطلق عليه المهارة اللاشعورية .

تحديد الاستراتيجيات واستخدامها

قد ترغب فى التعرف على استراتيجية تفكير شخص ما ، وذلك لعدة أسباب منها :

١. لإعداد نموذج السلوك المتميز ، وأيضاً نسخ السلوك فنحن بحاجة لفهم الطريقة التى يفكر بها شخص ما . وقد لا يعرف هذا الشخص كيف تعمل عمليات التفكير التى تكون نتيجتها هذا السلوك المتميز (" أنا فقط أفعل ذلك ") ، وهكذا فستحتاج إلى " استنباط " إستراتيجيته .
٢. فى المواقف العلاجية ، تفيد معرفة استراتيجية شخص ما فى تغييرها ؛ بحيث تبطل تأثيرها . فإذا غيرت فى استراتيجية ما تقود إلى سلوك معين ، فإن الشخص سيمتنع عن القيام بهذا السلوك . ويستند علاج الرهَاب " الفوبيا " على هذه الطريقة (وهو ما سيتم شرحه تفصيلاً فى اليوم الحادى والعشرين) . وبذلك تحصل على معلومات هامة يمكنك استخدامها لإحداث التغيير .
٣. إذا عرفت استراتيجية الدوافع لشخص ما أنشأت معه علاقة تواصل (راجع اليوم الرابع) . تستطيع أن " تتوقع تصرفاته " ، وبناء عليه تحفزه . ونفس الشىء إذا عرفت استراتيجيته لاتخاذ القرارات . وهكذا فإن القدرة على التواؤم مع استراتيجية تفكير شخص ما تعطيك أداة قوية للبيع ، وللتفاوض ، وللتأثير .
٤. بمجرد أن تحدد استراتيجية " التميز " يمكنك أن تبدأ باستخدامها بنفسك لإنجاز أهدافك .

بالإضافة لما سبق تستطيع أن تبدأ فى تعيين استراتيجياتك . إذا أردت ، يمكنك تغييرها لتحقيق نتائج مختلفة ، أو إنجاز نفس النتائج بشكل أيسر وأكثر إمتاعاً .

نموذج الخطوات الأربع للنجاح

إن منهج البرمجة النفسية اللغوية يتبنى نموذج الحاسب الآلى " الخطوات الأربع للنجاح " كدليل لاستنباط الاستراتيجيات . وهذا النموذج قد يجتذب القراء ذوى الخلفية الهندسية . وهذه الخطوات البسيطة تتمثل فى :

الاختبار / الإطلاق
التشغيل
الاختبار
الإنهاء

الاختبار / الإطلاق

والاختبار الأول يعمل كمحفز ، لبدء الاستراتيجية . أنت ترغب ـ على سبيل المثال ـ فى شراء قميص . فى الاختبار الأول قد ترى صورة فى ذهنك لقميص تريده ، وأنت ترتديه أو يرتديه شخص آخر ، وهو ما نسميه " رؤية داخلية " (راجع اليوم السابع) .

التشغيل

عند مرحلة التشغيل نتصل بالمعلومات من خلال الذكريات أو إنشاء أو جمع هذه المعلومات من العالم الداخلى أو الخارجى . وفى هذه الحالة تتضمن : ماذا تفعل لإيجاد هذا القميص ؟ وستتضمن هذه الخطوة : حاسة الرؤية (رؤية خارجية) مثل رؤية بعض الإعلانات ، و (النظام الصوتى الرقمى) الحديث إلى نفسك حول الإمكانات المتاحة والمزايا والعيوب ، و (حاسة الشعور) يحتمل بعضاً من المشاعر التى تنتابك .

الاختبار (الثانى)

وهو يتضمن إجراء مقارنة بعض جوانب المعلومات المحصلة والمعايير التى تم تبنيها خلال الاختبار الأول . وهنا تقارن بين القميص الذى تصورته فى ذهنك والقميص الذى تراه الآن . هل يتناسبان ؟ هنا أنت " ترى داخلياً وخارجياً " وبناء على ذلك تشعر بالإيجاب أو السلب تجاه المقارنة التى تتم فى نفس نظام التعبير ، سواء نظام بصرى أو سمعى أو شعورى .

الإنهاء

وهو نقطة القرار ويتضمن نتيجة الاختبار . فإذا وجدت القميصان متلائمان ستتخذ قرار الشراء . وإذا كان العكس فلن تشترى .

ويمكن للاستراتيجية أن تدور مرة أخرى أو تدخل فى دائرة ، وذلك من خلال :

- تغيير النتيجة المستهدفة أو إعادة توجيه الاستراتيجية " سأشترى حذاءاً بدلاً من القميص " .
- تعديل النتيجة أو تحريكها قليلاً " سأخصص هذا المال لنزهة بدلاً من الشراء " .
- تدقيق وتحديد أكثر للنتيجة المستهدفة " سأؤجل الشراء لحين توفّر نوعية أفضل " .
- الوصول إلى بيانات أكثر " سأتجول أكثر بين المتاجر " .

فإذا لم تتحقق النتائج كما خُطط لها ، تعود الاستراتيجية إلى الخطوة الأولى أو الثانية ، (خطوتى الاختبار أو التشغيل) . فإذا اشتريت فعلاً تنتهى استراتيجية الشراء . وقد تنهى الاستراتيجية بدون شراء ، وفى هذه الحالة ستقوم بإعادة كل العمليات مرة أخرى ، بحيث تختار شيئاً أقرب ما يكون إلى الواقع . وإليك نموذجان آخران حول هذا الموضوع .

صنع قالب كيك فى المنزل :

١ ـ الاختبار (الأول)

أنا أقرر أننى أرغب فى صنع قالب كيك لتناوله مع الشاى ـ إطلاق الاستراتيجية .

أتخيل قالب الكيك وقد تم صنعه من الشيكولاتة ـ وهذا ما سيتم القياس عليه عند تخطيط الاستراتيجية .

٢ ـ التشغيل

أحدد الخطوات ، والإجابة على عدد من الأسئلة الخاصة بهذه المرحلة فى ذهنى . " هل لدى المكونات اللازمة ؟ " . لدى بيض وسمن وسكر وشيكولاتة .... إلخ .

٣ ـ الاختبار (الثانى)

المكونات كافية لتلبية متطلبات قالب الكيك الذى تخيلته .

٤ ـ الإنهاء

أنتهى من التفكير فى الاستراتيجية وأبدأ السلوك المتعلق بصنع قالب الكيك .

تنسيق الحديقة

١ ـ الاختبار (الأول)

تحتاج حديقتى إلى تنسيق ـ إطلاق الإستراتيجية .

٢ ـ التشغيل

أراجع التزاماتى خلال الأسبوع ، وأكتشف أنه ليس لدى أى وقت للقيام بذلك .

٣ ـ الاختبار الثانى

ما زالت حديقتى تحتاج إلى تنسيق ، وبدلاً من الانفعال ، أعيد التفكير . وحيث إن الاختبار الثانى لم يرضِنى ، على أن أعود للمرحلة السابقة .

٤ ـ التشغيل (مرة أخرى)

أقرر الاتصال بأحد المتخصصين فى تنسيق الحدائق لتحديد موعد ليقوم هو بهذه المهمة .

٥ ـ الاختبار الثانى (مرة أخرى)

إذا وافق المتخصص ، سيتم إنجاز الهدف (تنسيق الحديقة) .

٦ ـ إنهاء

أنتهى من التفكير فى الاستراتيجية وأبدأ فى الاتصال الهاتفى .

تحديد الاستراتيجيات باستخدام نموذج الخطوات الأربع

من خلال توجيه أسئلة بسيطة يمكنك استنباط الاستراتيجية التى ينتهجها شخص ما :

الاختبار (الأول)

كيف تعرف متى يحدث ... ؟

متى بدأت ... ؟
ما الذى دلك على أن الوقت حان لـ ... ؟

التشغيل

كيف تفعل ذلك .. ؟
كيف تحدد البدائل .. ؟
كيف توجد هذه البدائل .. ؟

الاختبار الثانى

كيف تعرف أن مرحلة التشغيل ناجحة .. ؟
كيف تحدد القبول أو الرضى بالنتائج .. ؟
كيف تُقيم البدائل ... ؟

إنهاء

أتممت إعداد الاستراتيجية . إذا ظل هناك أسئلة لم يُرد عليها ، عد إلى مرحلة الاختبار (الثانى) ، واصل التشغيل ، أو عد مرة أخرى لبداية الاستراتيجية .

يمكنك فهم عقلية الآخرين من خلال ملاحظة حركات العيون . وتذكر أنهم ينفذون استراتيجياتهم بلا شعور ، ولا يفكرون فى التفكير ، أو حتى فى حالة " الطيار الآلى " وفى كل الحالات فإن الأسئلة الفورية (خلال ممارسة الاستراتيجية) قد توضحها مثل : " أنا أسمع نفسى أقول ... " ، " أنا أرى صورة لـ ... " . وفى هذه الحالة فإن حركات العيون ستؤكد نظم التعبير خلال الآداء (راجع اليوم السادس) .

تعديل الاستراتيجية

متى تبدأ الاستراتيجية ومتى تنتهى ؟ فمثلاً : استراتيجية الشراء قد تبدأ عندما ترغب فى شراء شئ ما ، وتنتهى بعد أن يتم شراء هذا الشئ وتشعر أنك اتخذت قراراً صائباً . وسواء كان الأمر متعلقاً بشراء منزل أو رغيف خبز ، فأنت عادة ما تقوم " بتعديلات " تتعلق بالمعلومات ، ومن ثم تُطبق هذه التعديلات لتصبح الاستراتيجية أكثر ملائمة من حيث :

- الدوافع
- اتخاذ القرار
- الإقناع
- التأكد

وفى اليوم السابع عشر سنغطى " استراتيجية الإقناع " بعمق أكثر .

إن استنباط وتفسير عملية تنفيذية تتسم بالطول ينطوى على عمليات مركبة . فعليك أولاً بتقسيمها إلى أجزاء منفصلة ، ومقارنة هذا الجزء بمثيله فى سياقات أخرى . مثال : قد تجد أن استراتيجية الدوافع لشخص ما تنطبق على بعض السياقات الأخرى لا الشراء فقط . ونفس الشئ بالنسبة لاستراتيجية اتخاذ القرارات تنطبق على أنواع مختلفة من القرارات . وعلى ذلك يمكنك استخدام الاستراتيجية بعدة طرق ، من أول المدة التى أضبط عليها الفرن الكهربائى وصولاً إلى القرار المتعلق بمن سأتزوج .

حجم التعديل فى الاستراتيجية

قد تتعلق النتيجة المستهدفة بعدة عمليات مثل : التخطيط لمؤتمر أو تنظيم حفل زفاف أو ... ، وفى هذه الحالات ستجرى تعديلات كبيرة . ولكن عليك أولاً أن تتفهم كل الجوانب التفصيلية لتلك العمليات المعقدة ، بدءاً من مكان وضع الزهرة فى عروة جاكتة صديق العريس . وفى هذه الحالة فإن التدرج فى التعديل يكون للأسفل .

عليك أن تتعامل مع القرارات ذات الأهمية الخاصة باعتبارها استراتيجية مستقلة . وقد تحتاج فى بعض الحالات إلى البحث فى التفصيلات كى تفهم الاستراتيجية ، وذلك قبل إجراء أى تعديل ، وهذا قد يتضمن النظم التعبيرية الرئيسية والفرعية للتفكير (راجع اليوم السابع) . مثال : ماذا ترى وبم تشعر وماذا تقول لنفسك حين تتخذ هذا القرار ؟ قد تحتاج لعزل أنماط فكرية أو سلوكية إلى أصغر مدى ممكن لكى تفهم استراتيجية كبرى - مثل تغيير وظيفتك أو كتابة قصة . تأكد من أن حجم التعديل يعكس المستوى الذى تريده للفهم وللحاجة إلى تعديل السلوك .

عدد التعديلات في الاستراتيجية

إن اتخاذ قرار بإدخال تعديلات على استراتيجية ما سوف يؤثر على بعض العناصر الفرعية لهذه الاستراتيجية . وكدليل مرشد ، فإن خطوة أو خطوتين للتعديل ، تعنى أنك لم تتمكن من استنباط الاستراتيجية ، ولكن أكثر من ٦ أو ٧ تعديلات قد تعنى حالات أكثر من استراتيجية واحدة منفصلة (يحتمل أنك أدمجت استراتيجيتى الدوافع ، واتخاذ القرارات) . أو أنك دخلت فى الدائرة المتكررة لاستراتيجية واحدة .

فرضية اليوم

إذا تمكن شخص ما من فعل شىء ما ، فأى شخص يمكنه ذلك .

يستطيع أى شخص استخدام نموذج الخطوات الأربع البسيطة ، نحن جميعاً نفهم المكونات المادية للعقل . ويمكننا تشغيل هذا العقل كما نريد ، بل يمكنك برمجته بالأفكار . والأشخاص المتميزون والعباقرة لا يختلفون عن البشر العاديين سوى بأنهم يستخدمون عقولهم بكفاءة أكثر ، ولديهم استراتيجيات ناجحة فى المجالات التى يتفوقون فيها ، وعلى الرغم من أنها ليست معجزات ، إلا أنها تتضمن أنظمة تعبيرية حسية خاصة وبترتيب معين . وغالباً لا يدرك الشخص بالتحديد الفكر أو السلوك الذى أدى للنجاح ، أو ما يطلق عليه المهارة اللاشعورية . وهذا يستدعى استنباط الاستراتيجيات ، وبمجرد استنباطك وتحديدك للاستراتيجية ؛ يمكنك تغييرها ، أو نسخها . وهذا ما تشير إليه فرضية اليوم .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- حاول استنباط استراتيجية الشراء لأحد أصدقائك أو أقربائك . وهم بالتالى سيفهمون المبادئ ، وقد يساعدونك فى تحديد استراتيجيتك أنت ، سواء استراتيجية الشراء أو الاستراتيجيات الأخرى .
- اختر استراتيجية تستخدمها كثيراً ، سواء فى العمل أو المنزل (كتابة التقارير ، أو طلبات الشراء ، أو إعداد وجبة طعام ...) ،

وقم بتقسيمها إلى عدة مكونات ، ولاحظ العمليات التى تشملها سواء داخلك أو خارجياً . ثم ابدأ فى التفكير فى طريقة تفكيرك فى الاستراتيجيات الداخلية . هل يمكن أن تحدد النظام التعبيرى الحسى الذى تستخدمه ؟ (راجع نظم التعبير فى اليوم السادس) .

اليوم السابع عشر

استراتيجيات النجاح

إن هذا الفصل يغطى :

- استراتيجية الإقناع .
- استراتيجية الهجاء .
- ٢١ نصيحة لتحديد الاستراتيجيات .

سوف نناقش اليوم نوعين من الاستراتيجيات ." استراتيجية الإقناع " التى شكلت جزءًا من عملية الشراء التى مرت بنا فى اليوم السادس عشر ولكنها تنطبق عامة على السلوكيات المختلفة للإقناع . لذلك سنتناولها بشىء من التفصيل .

استراتيجية الإقناع

هى الاستراتيجية التى يطلق عليها منهج البرمجة النفسية اللغوية " استراتيجية الإقناع " وهى تنتمى إلى عدد المرات التى يمر بها صاحب القرار ، والمدة اللازمة لاتخاذه هذا القرار ، وخصائص الاستراتيجية التى يتبعها لإقناع نفسه بشكل كامل . مثال : كم عدد المنتجات التى يلزم أن يراها أو يعاينها الشخص قبل أن يقرر الشراء ؟ والمدة التى تلزمه لاتخاذ قرار بهذا الشأن ؟

هناك أربعة أنواع رئيسية من هذه الاستراتيجيات ، أو " شخصيات المشترين " :

١ ـ الآلى

هو الشخص الذى يرى أو يسمع عن شىء ما مرة واحدة ، ويقرر الشراء فوراً ، وهو يمثل حلم رجل المبيعات .

٢ ـ المتردد

يحتاج هذا الشخص إلى المقارنة بين عدة منتجات ، أو يصطحب أصدقاء لعدة محلات ، ويجرب الملابس وغيرها قبل القرار .

٣ ـ الباحث

يذهب إلى كل المتاجر المكنة ، ويقرأ كل المجلات الفنية ، ويستشير المختصين ، وهو يمثل الكابوس لرجال المبيعات .

٤ ـ المتباطىء

يحتاج إلى وقت ، ويظل يفكر فى الأمر ، ويؤجل القرار عدة أيام إلى أن يقتنع .

إنٍ استراتيجية الإقناع تؤثر على استراتيجية القرار ، وقد تشكل جزءاً متغيراً مستقلاً فيما يختص باستراتيجية الشراء :

- قد تسبق استراتيجية الشراء استراتيجية القرار النهائى أو الرئيسى (الباحث) .
- قد تمثل عدد المرات التى نفذت فيها استراتيجية القرار (المتردد) .
- قد تتعلق فقط بعنصر الوقت (المتباطىء) .
- قد تعكس استراتيجية دوافع قوية ، تقفز مباشرة للتنفيذ بدون مراحل واضحة للقرار (الآلى) .

لقد استخدمنا استراتيجية الشراء كمثال معروف . غير أن استراتيجية الإقناع تنطبق على أى موقف يكون الإقناع له دور مهم فيه . أمثلة : تعيين الموظفين ، وإختيار الموردين ، واختيار المستشار ، وإقرار سياسة ما ، وتحريك الأثاث داخل الغرفة ، واختيار شريك الحياة ، .....إلخ

وهكذا فإن هذه الاستراتيجية توفر لك معلومات مفيدة عن الشخص حينما تريد أن تتنبأ بسلوكه أو تغيّره . كما توفر معلومات عن الذات يمكنك أن تطبقها لإنجاز أهدافك ونتائجك .

أياً كان رسوخ هذه الاستراتيجيات فبإمكانك تغييرها . وهذا يجعل استنباط الاستراتيجية أداة قوية للتغيّر الشخصى . فعلى سبيل المثال : قد يستخدم شخص يتبع استراتيجية الإقناع (الآلى) النظام الصوتى السمعى أو " الحديث إلى النفس " فى جملة مثل : " هل حقيقة أنا أحتاج هذا ؟ " أو " هل يمكننى دفع قيمة هذا ؟ " . وشخص آخر من فئة " المتردد " قد يختار عناصر أخرى من " الحديث إلى النفس " مثل : " افعلها الآن " . أما الشخص " المتباطىء " فقد يتخذ قراره عبر فترة من الوقت .

إن تفهمك لاستراتيجية الإقناع الخاصة بك توفر معرفة بالنفس غاية فى الأهمية . وتستطيع أنت أن تستخدم ذلك لتغيير الطريقة التى تتخذ

بها قراراتك . كما أن فهم الاستراتيجية الإقناعية للآخرين يساعدك فى مجالات عديدة مثل البيع والتفاوض وأنواع عديدة أخرى من الاتصال والتواصل . إنها تؤثر فى كل أنواع القرارات : من تغيير الوظيفة أو الهجرة لدولة أو شراء سيارة . وبمعرفتك باستراتيجيات الإقناع الخاصة بك وبالآخرين تنفتح أمامك مجالات الاختيار ، قد تقرر أن تتخلى عن استراتيجية خدمتك بشكل جيد ، وخاصة تحت ضغط من الآخرين . أو قد تقرر تغيير استراتيجيتك لإحداث تغيير فى سلوك ما . إذا رغبت فى إقناع شخص ما لأى سبب من الأسباب فإن معرفتك باستراتيجيته الإقناعية تعطيك مفتاح النجاح .

استراتيجية الهجاء

إننا جميعاً نمتلك استراتيجيات مختلفة تعمل لصالحنا فى مهاراتنا المختلفة . وهذا غالباً ما ينطبق على كل منا بشكل فريد . فكل شخص منا يفعل ما يفعله بطريقة مختلفة . إن تنوع وأصالة استراتيجيات الأشخاص لا تتوقف عن مفاجأتنا حينما نلتقى بهم في المؤتمرات . فى بعض الحالات مثل الهجاء ، هناك عناصر عامة كثيراً ما تحدث . وهى تشكل مثالاً لاستراتيجيات التفوق . وبناء على أفكار للأستاذ " روبرت ديلتس " قدم منهج البرمجة النفسية اللغوية خطوات إرشادية مفيدة للاستراتيجية تفيد فى كل مجالات تحسين مهارة الهجاء . وقد خلصت الأبحاث إلى أن أفضل البارعين فى مجال الهجاء يستخدمون حاسة الإبصار أكثر من حاسة السمع . وكل من تقل قدرته على الهجاء عن المعدل يمكن أن يستفيد من الاستراتيجية البسيطة التالية :

١. انظر للحظات إلى الكلمة التى تريد أن تنطقها .
٢. ابعد نظرك عن الكلمة ، ثم حرك عينيك لأعلى ثم إلى اليسار ، تصور الهجاء . انظر مرة أخرى للصورة الأصلية (فى الكتاب مثلاً) لتصحيح الحروف الناقصة فى الكلمة . كرر العملية حتى تتمكن من تصور الهجاء الصحيح فى ذهنك . ومن المفيد وضع الصورة إلى اليسار وأعلى ، يمكن تصور الكلمة كأنها إعلان بالنور الفلورسنت بحروف كبيرة . ويمكن تصورها متحركة حتى تحدث تأثيرها على ذاكرتك . وتصور نفسك وأنت تكتبها ، واستكملها بالأصوات والمشاعر .
٣. ابعد نظرك عن الصورة وتخيلها فى ذهنك واكتب الكلمة . إذا كانت غير سليمة عد إلى الخطوة رقم ١ وكرر العملية .
٤. واصل النظر إلى الصورة الذهنية فى عقلك وتهجى الكلمة معكوسة ، لاختبار ما أتممته .

واصل الاعتياد على تعلم الهجاء بهذه الطريقة وستلاحظ السهولة التى ستتذكر بها . إن المهارات الأخرى المتعلقة بالذاكرة ، مثل الحساب العقلى تستخدم أيضاً حاسة الإبصار بكثرة وذلك على الرغم من التباين الكبير فى خصائص الصور الذهنية بين الأفراد .

٢١ نصيحة لتحديد الاستراتيجيات

إن عملية التعرف على الاستراتيجيات وتحديدها تشكل أحد أهم أجزاء عملية إعداد النماذج (والتى سنتناولها فى اليوم الثامن عشر) . وهذه المهارة تتطلب كل الدقة الممكنة فى الحواس ، وقد أوردنا هنا مجموعة إضافية من النصائح توضع فى الاعتبار عند السعى لاستنباط الاستراتيجية الخاصة بشخص ما :

١. احرص على البقاء في حالة " الانتباه الخارجي " (اليوم الثامن) .
٢. أقم تواصلاً ناجحاً (اليوم الرابع) .
٣. حدد الإطار (اليوم الخامس عشر) .
٤. تعرف على سياق الاستراتيجية ـ مثال : " للتعامل مع الأطفال ، أم بشأن العمل ، أم قرار متعلق بالصحة ؟) . فإذا كان قرار شراء ؛ هل سيستخدم الشخص أمواله الخاصة أم أموال شخص آخر ؟ هل ينظر إلى السلعة على أنها استهلاكية أم معمرة ؟ هناك استراتيجيات قابلة للتطبيق في ظروف مختلفة من الحياة ، ولكن هناك أيضاً استراتيجيات قد لا تنطبق إلا في ظروف معينة . فالتعرف على سياق الاستراتيجية يسهل عملية الاستنباط .
٥. احرص على أن تكون في حالة " الارتباط " (انظر اليوم السابع) من خلال الأسئلة : " هل ترى نفسك من خارجها ؟ " إذا كنت كذلك ، عد إلى داخل نفسك وشاهد الخبرة أو الحدث من منظورك وبعينيك .
٦. ثبت الحالة (انظر اليومين التاسع عشر والعشرين) . قد يلزم أن تعود مرة أخرى لدراسة الاستراتيجية ، وهذا يساعد على تثبيتها هنا ليمكن استدعاؤها وتعديل ما تريد منها . قد تكون الاستراتيجية نوبات مفاجئة . على سبيل المثال : قد يتم الشراء بلا تروى فتندم عليه . وحين يتذكر الإنسان هذه الذكرى حية ومجسمة ، فإن تثبيتها يساعد على سرعة استدعائها من الذهن ، وبذلك تتمكن أنت من استنباط تفصيلات أكثر عن استراتيجيتهم .
٧. استخدم الزمن المضارع ، وعند استنباط استراتيجية قرار الشراء مثلاً : " أنت الآن في المحل ، ماذا تفعل أولاً ؟ " ثم " أنت تنظر إلى القميص ... ماذا حدث بعد ذلك ؟ " إن هذا يساعد على وضع الشخص في " حالة الارتباط " كي يعود لمعايشة الخبرة مرة أخرى . إن استخدام صيغة الفعل المضارع يعد من خصائص تلقائية

العقل اللاواعى الذى لا يمثل له الزمن أى معنى ، لذلك فهذا يعمل على استثارة الذكريات الضائعة . وعند الوصول إلى هذه الذكريات قد تجد نفسك أميل إلى استخدام صيغة الماضى : " ماذا فعلت بعد ذلك ؟ " وعموماً فإن الإنسان حينما يُخَاطب بصيغة الحاضر ، فإنه يرد بنفس الصيغة ... وحينئذ تتضح ملامح الاستراتيجية التى نسعى للتعرف عليها .

٨. استخدم أسلوب دراسة حركة العينين ، للتعرف على النظام التعبيرى المستخدم (انظر اليوم السادس) .

٩. استكشف الاستراتيجيات باستخدام الأسئلة الأساسية : من / ماذا / ما / أين / كيف :

كيف تعرف ؟
ماذا حدث أولاً ؟
ماذا حدث بعد ذلك ؟
ماذا حدث قبل ذلك ؟
كيف تعرف أنك انتهيت ؟

١٠. اعتماداً على إجابات هذه الأسئلة ، انتقل إلى الخطوات التالية وهى الوصل بين أجزاء ومكونات الاستراتيجية : فعلى سبيل المثال قد تحصل على تعليق يشير إلى رغبة الشخص فى إنهاء استراتيجية ، ففى هذه الحالة عليك بإعادته إلى مرحلة البداية مرة أخرى .

١١. استخدم أسلوب " إطار المراجعة " (انظر اليوم الخامس عشر) عند الحاجة ، وذلك من خلال تلخيص الجزء الذى استنبطته من الاستراتيجية ، وذلك لتوفير فرصة التصحيح . مثال على ذلك : " الآن ، دعنا نر إذا كنت قد فهمت هذا الجزء بشكل صحيح أم لا " ؟ وعلى ذلك استمر فى مراقبة الحركات الجسمانية الصادرة عن الشخص للتأكد من مدى صحة استنتاجاتك .

١٢. لاحظ التكرار فى حلقات وخطوات الاستراتيجية (انظر اليوم السادس عشر) ليس فقط بالنسبة للخطوات الأربع ، ولكن فى داخلها أيضاً مثال : قد يؤدى شعور ما إلى حوار داخلى سلبى (النظام الصوتى الرقمى) ، يساعد بدوره على تقوية هذا الشعور ، وهكذا . إننا نقوم فى الحياة العملية فعلاً بالدوران فى حلقات أو تكرارات أو إعادة اختبارات ، ويلاحظ أننا إذا لم نُنهِ الاستراتيجية ونخرج منها ، فكأننا لم نفعل أى شىء . ما أن تستوضح استراتيجية الشخص وارتباطاته فإن حركات عينيه ستطلعك على النظام التعبيرى الحسى المستخدم وكذلك الكلمات الوصفية الحسية الدالة التى يستخدمها . وتذكر دائماً أن الاستراتيجيات تطبق بدون إرادة أو سيطرة من الأشخاص . فَهُم قد يخبروك عن تفكيرهم فيما يفعلون ، ولكن ملاحظتك هى التى ستقدم المعلومات الصحيحة .

١٣. تأكد من أن لديك المعلومات المتعلقة " بالتعديلات الداخلية " التى تتم فى خطوات داخل الاستراتيجية . ومن أن جزءاً رئيسياً من عملية استنباط الاستراتيجية هو التعرف على متى تبدأ ومتى تنتهى . فاستراتيجيات كبرى مثل : شراء منزل ، أو التوقف عن التدخين ، تتكون من عدد كبير من التعديلات والخطوات الداخلية ، وقد تأخذ وقتاً طويلاً . وعلى العكس ، فالاستراتيجيات التى تتضمن قرارات سريعة أو تلقائية تحدث فى ثوان . ولذلك قرر نوع التعديلات التى تريد استنباطها ، ومن ثم يمكنك أن تسأل الأسئلة الصحيحة التى تساعدك على ذلك .

١٤. لاحظ بدقة كل ما يتعلق بالتعبير الشفوى للشخص : درجة الصوت ، والوقفات ، ونوع المشاعر التى يحملها الصوت ، والثقة أو التردد فى ردود الافعال ، ... وهكذا .

١٥. لا تترك أية تفصيلات حتى تكمل صورة الاستراتيجية ، ومن ذلك مثلاً النظم الفرعية والخصائص التى تميز نظم التعبير الحسية .

إن ما يلى يلقى الضوء على ما نقصده من خلال مثال استراتيجية شراء المنزل :

نقطة إطلاق الاستراتيجية

حوار داخلى ومجموعة من المعايير .

التشغيل

حوارات خارجية فى مقابل الحوارات الداخلية .

حديث مع النفس : قيمة المال ، هل أقدر على دفع المبلغ ؟

المشاعر جيدة ومؤيدة .

الاختبار

هل أعتبر أن المعايير تنطبق ؟

الانهاء

الشراء أو مداومة البحث .

١٦.استخدم " الكلمات الدالة " غير المحددة . مثال : ماذا تفكر بشأن ..؟

١٧.استخدم الأسئلة متعددة الإجابات . مثال : " هل ترى صورة ، أم تسمع صوتاً ، أم لديك إحساس بكذا ، أم تقول لنفسك كذا .. ؟ "

١٨.عندما تعتقد أنك توصلت إلى كل خطوات التتابع الداخلى للاستراتيجية ، ارجعها بالتغذية المرتدة إلى الشخص ، وقس رد الفعل . استخدم أقصى درجات الدقة فى الملاحظة الحسية ولاحظ هل اللغة غير اللفظية للشخص " لغة الجسد " تتماشى مع ما يقول . ثم باستخدام " إطار المراجعة " (انظر النصيحة رقم ١١) ، حاول تأكيد الصورة الكلية للاستراتيجية (لا تستخدم هذا الإطار فى منتصف العملية) . ويمكن أن تستمر التغذية المرتدة كما يلى : " أنت ترى القميص على الحامل ، وتقارن بينه وبين الصورة

التى فى ذهنك ، وتسأل نفسك هل يمثل قيمة جيدة فى مقابل ثمنه ؟ ، وإذا شعرت بالراحة لذلك تشتريه ـ هل أنا فهمت على الوجه الصحيح ؟ " . فى هذا المثال استنبطت التتابع كما يلى : بصرى ، وبصرى ، وصوتى رقمى ، وشعورى . فإذا كان سليماً ، سيضئ وجه الشخص ويومئ بالموافقة . وإذا كان غير سليم ، سيبدو مضطرباً أو غير سعيد أو يومىء برأسه بالنفى . أو قد يقوم بالتصحيح عند إعادة كل خطوات ومراحل الاستراتيجية .

١٩. استنبط النظم الفرعية لزيادة التأكيد (انظر اليوم السابع) . وستلاحظ أن الاستراتيجية أو ملاحظات النموذج المستخدم لا تأخذ فى الاعتبار هذه النظم الفرعية بل تتبع فقط النظم التعبيرية الحسية الرئيسية ، والتمييز فيما بين الداخل والخارج . فإذا ظهر نظام التعبير البصرى مشرقاً وواضحاً ، أو كان معتماً ، فهذا يعتبر جزءاً حساساً من الاستراتيجية . ونفس الشيء ينطبق على النظم الفرعية الأخرى ، مهما بدا لك أنه غير مهم . إسأل الشخص ، مثلاً : " وهكذا أنت ترى صورة فى ذهنك ... ما نوع الصورة ؟ هل هى براقة ؟ هل هى ملونة ؟ هل ترى نفسك فى داخل الصورة ؟ أم تراها خلال عينيك .. ؟ هل تسمع أصواتاً داخل الصورة .. ؟ ماذا تشبه هذه الأصوات ؟ " (هذه الأسئلة تساعدك على استنباط الارتباط / عدم الارتباط ، والتمييز بينهما وهو ما سبق شرحه فى اليوم السابع) .

٢٠. اعرف كل ما تستطيع أن تعرفه لتحقيق هدفك ، وهو : تحديد استراتيجية الشخص . واستخدم الأسئلة المفتوحة " ما / ماذا / كيف " ، فهى تشجع على الاسترسال فى الإجابة بدلاً من الأسئلة المغلقة التى تتمثل إجاباتها فى لا / نعم فقط . وتذكر دائماً أنه يمكن استنباط المزيد من المعلومات من خلال لغة الجسد والصوت ودرجاته وحركة العينين) .

٢١. اختبر أداءك :

أ. هل يمكنك تنفيذ الاستراتيجية بنفسك والحصول على نتائج مشابهة ؟

ب. استخدم مثالاً مختلفاً لنفس نوع الاستراتيجية ـ مثلاً : شراء شيء مختلف ، قراءة شيء مختلف ، اتخاذ قرار مهم آخر ، ... لكي ترى إذا كانت الاستراتيجية تنطبق على هذا المثال أم لا . واسأل : " هل تنجح مع موضوع آخر ؟ "

ج. اختبر ما إذا كانت الاستراتيجية " ستنهار " إذا ألغى الشخص منها عنصراً أو عنصرين أو غيّر التركيب أو التتابع . واستهدف تحديد العناصر الرئيسية التي لا تنجح الإستراتيجية بدونها .

د. جرب ما إذا كانت الاستراتيجية تنجح في سياقات أخرى . حيث إن بعض الاستراتيجيات لا تتوافق مع السياقات الأخرى . مثال : استراتيجية النجاح قد تنتقل من السياق الاجتماعي أو العائلي إلى سياق العمل ، أو العكس . فإذا وجدت أن نفس التتابع سار في سياق آخر ، فلديك دليل قوي على أنك حددت الاستراتيجية .

فرضية اليوم

الاختيار أفضل من اللا اختيار .

إن اختياراً واحداً يعتبر لا اختيار ، ووجود اختيارين يمثل مأزقاً ، ولكن ثلاثة اختيارات أو أكثر تعطيك فرصة أكبر للتحكم في النتائج

التى تحصل عليها . وهذه الفرضية تجسد قانون " ضرورة التنوع " : " إن وجود عدد كبير ومتنوع من المتغيرات فى النظام يمثل عنصر التحكم " . ومرونة السلوك الموجودة فى نموذج المراحل الأربع للنجاح (انظر اليوم الثانى) تفترض وجود الاختيارات أيضاً . إن القدرة الإنسانية على التخيل تخلق الاختيارات وتمكن من إعادة تأطير المشكلات والمواقف لتوليد بدائل لرؤية الأشياء ، والتفكير الرأسى " نصف المخ الأيسر " يتوقف عند أول حل منطقى ، ولكن " النصف الأيمن " أو التفكير الموازى لا يتوقف ، بل يفترض طريقة أفضل للإنهاء . ابدأ بالتفكير خارج الصندوق المحتوى على الأفكار التقليدية ، وأوجد اختيارات جديدة .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- قيم استراتيجية الإقناع لأشخاص تعرفهم جيداً . ماذا تعنى لك المعلومات المحصلة من ذلك ، فى تواصلك معهم ؟
- إذا أردت أن تحسّن من مهاراتك فى الهجاء ، جرب استراتيجية الهجاء (فى صفحة ٣٠٣) مع كلمات صعبة من القاموس لمجرد أن تثبت لنفسك فاعلية هذه الاستراتيجية . وقد ترغب فى أن تشعر بالكلمة كما يحدث حين تستعيد صورة مرئية . وقد تقول الكلمة حتى تربط طريقة النطق مع الصورة الذهنية ، أو قد ترغب فى تجربتها مع استخدام الألوان .
- جرب استخدام نموذج " ما وراء " واستجاباته (انظر اليوم العاشر) وواصل تجربتك لملاحظة نماذج الاستجابات . ولا تعلن هذه

الاستجابات قبل أن تجربها فى ذهنك فى مواقف واقعية من الحياة .

- فكر فى مشكلة أو قضية تواجهها ، وحاول إيجاد خمسة اختيارات أو أكثر . هل يمكنك تفضيل أحدها ، مثلاً : لتشعر بالاختلاف ، أو لترجمة الأشياء بشكل مختلف ، أو التصرف بشكل مختلف ، أو لتتعلم شيئاً من هذا الموقف أو هذه الخبرة .

اليوم الثامن عشر

" إذا استطاع شخص ما فانا أستطيع "

إن هذا الفصل يغطى:

- إعداد النموذج .
- القدرة والمهارة .
- عملية إعداد النماذج .
- الاستراتيجيات الناجحة .

إن ما تعلمناه عن كيفية استنباط الإستراتيجيات يُمكّنك من أن تبدأ الآن فى نسخ أو " استعارة " هذه الاستراتيجيات ، وهذا ما يطلق عليه منهج البرمجة النفسية اللغوية " إعداد النماذج " . وبهذه التقنية ، ولكن بطريقة مختلفة فإن الناس العاديين يمكن أن يكون لهم طريق غير عادى للتفوق الشخصى .

إعداد النموذج

إن إعداد النموذج يمثل صميم منهج البرمجة النفسية اللغوية ، ومن جانب آخر يدين المنهج بالفضل لإعداد النماذج فى وجوده أصلاً حيث طبقه فى البداية عدد من أعظم وأشهر المعالجين الذين أحرزوا نتائج باهرة ، دون أن يعلموا حينئذ كيف فعلوا ذلك . وليس غريباً أن عملية

إعداد النماذج ظلت أساسية فى المجال العلاجى ، ولكن تطبيقاتها امتدت إلى مجالات أخرى عديدة مثل : الرياضة ، وإدارة الأعمال ، والإدارة الحكومية ، والشراء ، والبيع ، وعمليات التفاوض ، والعلاقات العائلية والعلاقات العامة ، والتنمية والتطوير الشخصى . ولاكتساب هذه المهارة فإنك تحتاج مبدئياً لإيجاد شخص يستطيع أن يفعل ما تريده منه . ومن ثم ، وباستخدام هذه الأداة العملية تكون على أول طريق التميز .

نحن نعرف التميز من خلال ملاحظة ذلك على الناس . ولا يعنى ذلك أننا كأناس عاديين نحتاج إلى إنسان خارق العبقرية كنموذج لنا . فكل منا لديه جانبه الخاص الذى يتفوق أو يتميز فيه سواء كان ذلك سلوكاً أو مهارة . وما علينا سوى أن نركز على هذه الجوانب ، والمعنى الذى نقصده تحديداً هو : " لاحظ السلوك المتميز لا الشخص المتميز " . ولذلك فكل شخص يصلح لأن يكون نموذجاً .

فعلى سبيل المثال : قد تكتشف شخصاً يتمتع ببراعة عقلية فى علم الحساب ، ولكنك لن تختار نفس الشخص لتكوين نموذج عن الاستيقاظ المبكر ، أو أفضل تنظيم للمكتب . ونفس الشىء ينطبق على الرياضى الذى يتمتع بتميز فى مجال استطاع تحسينه عبر التدريب المستمر ، ولكنه قد يكون غير صالح لاتخاذه نموذجاً فى مجالات أخرى .

أنا وأنت لدينا مهارات ننفذها آلياً ، وبدون إدراك . وهناك من يرون ويدهشون ويرغبون فى التمتع بنفس هذه المهارات التى نتمتع بها ونؤديها بسهولة وبمستوى عال من الجودة . والواقع أن كلاً منا يعمل بكفاءة طوال الوقت ، أو على الأقل أنظمتنا تفعل ذلك ، أياً كانت النتائج . وكل ما نحتاجه هو ترجمة " المواهب " أو القدرات الطبيعية إلى نتائج .

سنلاحظ على الفور مهارات خاصة أو مواهب ، ولذلك فإن الشخص الذى يتميز مثلا فى الفن أو الرياضة أو عالم الأعمال قد يكسب قوته من

ذلك ، أو قد ينجز أهدافاً هامة ويستمتع بما يفعله . وفى كلتا الحالتين أنت ترغب فى أن تحاكى هذه المهارة ، لا أن تصبح نسخة من صاحبها . إن إعداد نماذج التفوق يُعنَى بنماذج السلوك والمهارة لا الأشخاص . وتتضمن هذه العملية استراتيجيات تفكيرهم ، التى تتضمن بالتالى معتقداتهم وقيمهم ، التى تشكل دوافع سلوكهم .

الطبيعة أم التربية

يتصف أصحاب المهارات الخاصة بأنهم يتمتعون بها منذ الصغر ، ولعلك قابلت بعض نماذج الأطفال الذين يتمتعون بمهارات غير عادية من حولك . وهذه الحالات تدعم أصحاب النظرية التى تقول إن هذه المهارات موجودة فى الجينات التى نتوارثها ، وعلينا أن نرضى بما قسم الله لنا من هذه المهارات . ولكن يندر أن نجد أشخاصاً يتمتعون بأداء رائع ، ولا نرجع هذا إلى التدريب المتواصل والعمل الجاد المرهق . بعبارة أخرى ، فإن الموهبة الخام أياً كان مصدرها تتطلب رعاية وتربية ، وتطوير ، وتدريب فنى فى معظم الحالات قبل أن يعترف بها العالم . وحتى ما يطلق عليهم الأطفال العباقرة فهم يتلقون التشجيع ويتشربون المواهب ممن حولهم فى صورة رعاية وإيمان بهم وتوقع لنجاحهم . فمثلاً : المؤلف الموسيقى العظيم " وولفجانج موتسارت " أظهر موهبة فائقة فى سن صغيرة جداً ، عزف مقطوعة للبيانو فى الصالونات الأوروبية الراقية وهو فى السادسة من عمره . ولكن والده " ليوبولد " رعى هذه الموهبة وفرض على ابنه تدريبات قاسية للعزف .

كل من الطبيعة والتربية يمثلان جانباً من الموضوع ، ومازلنا نحتاج إلى بعض الجوانب الرئيسية الأخرى فى مجال إعداد النماذج :

الاستراتيجية

رأينا فى اليوم السابع عشر أن الناس من ذوى المهارات لديهم استراتيجيات (مدركة أو غير مدركة) لما يفعلونه ، وإذا فكروا بشأنها ، أو لاحظهم شخص ما وأبدى ملاحظاته على موهبتهم الطبيعية ، فقد يعرفون فى هذه اللحظة مهاراتهم اللاشعورية . وبمجرد الكشف عنها ، يتضح أنه ليس هناك معجزة ما وراءها . وتكون مثلها مثل أى إستراتيجية ، تتضمن تتابع ومحتوى من النظم التعبيرية . وقد تعلمت وعرفت فى خلال اليوم الأول أنك فى إمكانك إعادة معظم الإستراتيجيات التى ترغب فيها .

الدوافع

قد ينتج النجاح من دوافع الشخص ، والتزامه ومثابرته ، أكثر من موهبته الموروثة . فإن الطبيعة قد توفر القدرات الذهنية الفائقة إلا أنها لا يمكن أن توفر المثابرة والرغبة فى المواصلة ، ولكن كلاً منا لديه خبرات عن الدوافع الكبيرة فى جوانب معينة من حياتنا ، وفى مناسبات معينة ، أياً كانت حدودها . وعلى ذلك يمكنك أن تُحول الدوافع (استراتيجية أخرى) من مجال إلى آخر من مجالات حياتك (انظر استبدال النظم الفرعية فى اليوم السابع) ، أو يمكن أن " تستعير " استراتيجية شخص آخر إذا وجدت أنها أنجح . وكقاعدة عامة ، يوجد لدينا جميعاً الموارد والمهارات التى نحتاجها (مثل الدوافع) ولكننا لم نطبقها إلى ما وراء حدود معينة من خبراتنا . إن البيئة المبكرة قد تكون سبباً فى الإصرار العنيد للنجاح .

مثال : بعد أن سجن والد الصغير " تشارلز ديكنز " أرسلته أمه للعمل فى مصنع متواضع ، وأقامت مع باقى العائلة بقرب السجن ،

ورغم إطلاق سراح والده إلا أن أمه أصرت على استمراره فى هذا العمل الذى عانى منه نفسياً ، وطوال حياته ؛ نجح فى إخفاء هذا الجانب المظلم والمؤلم من حياته حتى عن زوجته وأقرب أصدقائه . ولكن ذكريات وخبرة الطفولة أسهمت مع طاقته الخلاقة فى إنتاج رائعتيه " ديفيد كوبرفيلد " و " الآمال العظيمة " ، وحتى العوائق الأقل أهمية فى الطفولة المبكرة قد تدفع الإنسان إلى إنجازات رائعة .

الخبرة

لا تتوقع أن تحصل على ميدالية أولمبية من خلال إجادتك لعملية إعداد النماذج ولا تتوقع أن تستطيع الإطاحة بأحد منافسيك فى مجال العمل بما حصلت عليه من فطنة جديدة . فهذا يغفل أهمية الخبرة العملية ، وخاصة بعض خبرات " الفشل " (أو التغذية المرتدة) التى يعتمد عليها النجاح . وبنفس الطريقة فإن الأحوال المادية ، ونظام التغذية ، وأسلوب الحياة تعد عوامل من شأنها أن تسهم فى تحقيق نتائج مادية . فضلاً عن تأثير الزمن على صنع النموذج ، فلابد أن نماذجك قد بدأت منذ سنوات حتى تظهر بالشكل الحالى .

بوضع بدايتك المتأخرة أو بنيانك الجسمانى فى الاعتبار يمكنك أن تحاكى أى استراتيجية إلى أعلى مستوى . فإذا لم تصبح الأفضل على مستوى العالم ، أو تنضم إلى الفريق الوطنى ، فقد تستطيع أن تمثل مدينتك أو محافظتك . يمكنك " نسبياً " أن تحقق تفوقاً أكبر من مركزك الحالى وطبقاً لمقاييسك الخاصة . وقد نجح الكثيرون فى تحقيق نتائج ملحوظة باستخدام عملية إعداد النماذج .

النتائج المستهدفة

هناك عامل رئيسى آخر يتعلق بالإعداد الجيد لنتائجك المستهدفة . (راجع اليومين الثانى والثالث) . وهذا يتضمن مزيجاً من " النتائج الثانوية " والبيئة المحيطة التى تملى عليك ما تستطيع إنجازه . إن " التميز " هو الوصول إلى هدف . والسعادة الناجمة عن إنجاز الهدف هى التى تجعل للجهد المبذول قيمة . إن هذا المنطق فى التقييم ، موجود فى اللاشعور كجزء من نشأتنا الأولى . وأياً كان مصدر رغباتنا ودوافعنا المختلفة ، فإننا لا نبخس من قدر الاحتمالات . إنه فقط خيالك الذى يمكن أن يحد من تحركك ، وقدراتك العصبية والجسمانية هى التى تعرف حدودك . ولكن ، لأسباب تتعلق بالدراسة الآن ، تستطيع أن تنسى كلاً من الطبيعة والتربية . إن الصياغة الجيدة للنتائج المرغوبة لها تأثير أكبر على ما تقوم به وتحققه . كما إن فرضية " إذا كان أى شخص يستطيع ، فأنا أستطيع " تنطبق على مسيرتك فى الحياة أكثر من الجينات أو البيئة المبكرة . ومع إعداد النماذج يكون لديك أداة عملية لتجعل عبارة " أنا أستطيع " حقيقة وواقع .

عوامل أخرى

يوافق علماء الوراثة على أن الطبيعة تمثل عنصراً واحداً فقط من مجموعة كبيرة من العوامل ، ويمكن لنا أن ندرك ونتخطى الموهبة الطبيعية للآخرين من خلال التطبيق ، والالتزام ، والتدريب . فمثلاً : إن عوامل مثل التشجيع الأبوى المبكر ، والتقبل الثقافى الواضح ، والتسهيلات ، والتدريب الجيد ، توازى العوامل الأخرى لتحقيق النجاح الدائم . وحتى نقترب أكثر من الموضوع ، فإننا نستطيع أن نعد نموذجاً عن مهارات طبيعية مستخدمين نفس العملية . ولاشك فى أن

هذا يمثل خبراً ساراً لمن يشعرون بأن جيناتهم ليست على المستوى المطلوب . وبالتأكيد فإن المزايا الطبيعية تمثل فقط إمكانية أفضل لتحقيق النجاح . ويجب أن نتعامل مع أى مهارة أو موهبة ـ مهما كان مصدرها ـ على أنها أساس يصلح لإعداد نموذج .

القدرة والمهارة

عند إعداد النماذج عليك أن تفرق بين القدرة والمهارة . وإعداد النماذج يُمَكِّن من استنباط المهارة المتميزة وليس القدرة التى قد تتضمن عديداً من المهارات . وعليك أن تتعامل مع كل منها كجزء مستقل (انظر اليوم السادس عشر) . مثال على ذلك : يحتاج رئيس الطهاة إلى مهارات فى تسوية وتنسيق وتقديم الطعام ، وذلك قبل امتلاك القدرة على إدارة المطبخ . وكذلك فإن مهارة التواصل مع الجمهور قد لا تعنى أن لديك القدرة الكاملة لإلقاء خطبة عامة على الجمهور ، وهى تتضمن عدة مهارات . قد تتذكر ما أوضحناه فى اليوم الرابع عشر من المستويات العصبية ، حيث تتواجد المهارة فى مستوى أقل من القدرة . وهذا يوفر لنا مفتاحاً للتمييز بينهما وللإعداد الناجح للنماذج . ولكى تتمكن من إعداد نموذج لسلوك أو لمهارة ، ستحتاج إلى إعداد نماذج لاستراتيجيات التفكير فى المستوى الأعلى ، مثل الثقة بالنفس والاعتداد بها .

عملية إعداد النماذج

يمكنك بسهولة تطبيق عملية إعداد النماذج على أى نشاط مادى عضوى ، مثل : الحرف اليدوية ، أو نشاط رياضى معين ، أو تعلم خطوات رقصة جديدة :

- اختر أولاً المهارة التى ترغب فى إعداد نموذجها .
- ثم اختر نموذجاً وحدد مجال التميز فى المهارة التى اخترتها ، قد لا يبهرك النموذج كشخص ، أو حتى لا ينال المجال الذى تعتبر هذه المهارة أحد عناصره إعجابك . مثال : قد يكون شخص ما ممتازاً فى الرسم بالألوان المائية ، ولكنه لا يجيد فن التخطيط وليس لديه الإحساس بالمنظور .
- يتطلب الأمر أيضاً أن يكون لك مدخل إلى النموذج ، كى تلاحظ جيداً من زوايا مختلفة ، ويحتمل أن يكون ذلك بدون علم الشخص . قد تستعين بشريط فيديو إذا كان الأمر يتعلق برياضة أو طهى حيث تشاهد أفضل رياضى أو طاه . أو قد ترتب مقابلة مع النموذج وتتاح الفرصة لتنفيذ إستراتيجيته ، وملاحظة حركة عينيه وسؤاله عن القيم والمعتقدات المرتبطة بمهارة معينة .
- شاهد النموذج يمارس مهارته وحدد تتابع الأداء وببساطة ، ولا تضغط على نفسك ، بل فكر فى طفولتك حينما كنت تشاهد طفلاً آخر يفعل شيئاً لم تكن تستطيع أن تفعله ، ثم تمكنت من ذلك بشكل طبيعى .
- انظر إلى نفسك كأنك النموذج ولكن فى حالة " عدم ارتباط " ، وشاهد نفسك من خارجك . وانظر إلى نفسك وكأنك النموذج .
- بينما يقوم الشخص بأداء الأنشطة المتتابعة ، ادخل بارتباط كامل داخل النموذج ، وشاهد بعينيك ، واشعر بما يمكن أن تشعر به وأنت تقوم بالمهارة بنفسك . توحد مع النموذج ومشاعره .
- إنك تقوم بكل ما سبق ذهنياً . ثم فى النهاية وغريزياً تقوم بالنشاط المادى . لا تتردد أو تقوم بتحليل أى شىء ؛ فقط قم بالأداء . كرر العملية كلها حتى تشعر بأنك أصبحت داخل النموذج ، وثق بأنك تمكنت من المهارة . وأصلح الجزئيات من خلال التغذية المرتدة ، تكون بذلك قد أسهمت فى طريقك للنجاح النهائى .

الحقيقة أنك لم تصل يوماً ما إلى الكمال ، وعلى الجانب الآخر لم تخطئ عند إعداد النموذج - إنك فقط تتعلم - " أنت لا تستطيع ألا تتعلم " (فرضية اليوم الثانى عشر) . يمكنك أيضاً أن تحسن من مهارة تمتلكها ، وذلك من خلال نموذج المراحل الأربع للنجاح (انظر اليوم الثانى) . أما بالنسبة لنماذج الاستراتيجية التى أعددتها ، فإنك تستطيع أيضاً أن تقوم بإجراء تعديلات فيها أو تغييرها .

من الواضح أنك لن تصل إلى هذه الدرجة من الكفاءة - حالياً - إلى أن تتمكن من محاكاة النموذج الذى تستهدفه . وسوف تجد بعد ذلك أن " قانون العوائد المتناقصة " سينطبق على الحالة ، حيث ستحصل بعد ذلك على نتائج أقل لأى مجهود إضافى تبذله . أما الآن فإنك تستطيع أن تدعم قدراتك الابتكارية الداخلية لتحقيق تحسن مستمر فى إيجاد عوامل تميزك .

دعنا الآن نفترض أن النموذج الذى ترغب فى محاكاته هو لاعب تنس ، أو اسكواش . وإعداد نموذج عن لاعب خبير يساعدك فى تحقيق نتيجة جيدة من الكفاءة . نلاحظ أن إجراء بروفات إيجابية فى أذهاننا لاستراتيجية النموذج ستدعم مهاراتنا ، بدون الحاجة إلى الفشل كمرحلة للنجاح . وهذا سيطلق العنان لتصورك الذاتى وأنك لاعب تنس . وستجد أن بعض تقنياتك الموجودة أصلاً ، قد تنجح ، على الرغم من أنها قد تكون غير مبنية على نفس النموذج . فقد يكون لك نوع من الضربات أو التكتيكات الناجحة فى اللعبة . وبناء على ذلك يمكنك تغيير استراتيجيتك .

إن كل نجاح سيزيد من إيمانك بنفسك أكثر ، فاستمتع بما تفعل ، ومن المحتمل أن تزيد من تدريباتك وتأخذ رياضتك بشكل أكثر جدية ، وهذا يؤدى لاستمرار تحسنك . وتبدأ فى ترجمة الفشل إلى نتائج إيجابية . ومع تطبيق المراحل الأربع للنجاح ، وتعلم مهارة إجراء البروفات الذهنية - حتى بلا شعور - سيتولد لديك تحدى لتحقيق نتائج

جديدة أفضل لكل نجاح ، وتحصل بذلك على تدعيم لشعورك المستمر بالنجاح .

الاستراتيجيات الناجحة

لا تقف عملية إعداد النماذج عند حدود استنباط استراتيجية ما . فإذا أردت أن تتعدى ذلك إلى أن تنقل هذه المهارة التى لاحظتها بنجاح ، إلى نفسك أو إلى شخص آخر فإنك تحتاج لتطبيق اختبار إعداد النماذج الأساسى : " هل أستطيع أن أقوم بهذا العمل لنفسى ؟ " .

إن عملية استنباط الإستراتيجية التى عرفتها فى اليومين السادس عشر والسابع عشر حددت عناصر السلوك والمحتوى والنظام التراتبى لهذه العناصر . ونلاحظ هنا انطباق القانون النسبى ٨٠/٢٠ كنسبة مئوية لمشاركة أى عنصرين للسلوك . فمثلاً : فى مهارة القراءة والهجاء (انظر الفصل السابع عشر) ، يسود العنصر البصرى على العناصر الأخرى ، حيث يستخدمها معظم المتميزين ، فى حين قد تستخدم الأقلية (الحوار الداخلى أو حاسة الشعور) كعنصر سائد ، ولكن لا تعتمد مهاراتهم على هذه العناصر . وهذا ينطبق أيضاً على بعض العناصر السمعية فى مجال الموسيقى ، والعناصر الحركية فى الرياضة . عند محاكاة استراتيجية ما (إعداد النماذج) ، فإن هذه العناصر الرئيسية التى تمثل مفتاح المهارة هى التى تحدث الفرق .

يمكنك الآن أن تتعلم مهارة تعليم شخص آخر . والمتميزون قد لا يكونون بالضرورة معلمين جيدين . ولكن يلزمهم قبل ذلك تعلم المزيد عن مهارات التواصل (استراتيجيات التواصل) ، واستيعاب طريقة إعداد النماذج .

مهارات الاتصال

وهى تمثل الركن الأساسى لمنهج البرمجة النفسية اللغوية جنباً إلى جنب مع إعداد النماذج . والتواصل يُعنى فى الأساس بالاتصال ما بين الأشخاص . إن الفكرة النظرية عن الخرائط العقلية للناس ووجود المرشحات الفكرية تساعد كثيراً على استيعاب عملية التواصل أفضل مما قبل . ولكن تظل فكرة (إعداد النماذج) هى أفضل طريقة للتغيير الحقيقى . ابحث عن المتواصل الجيد واعمل على محاكاة مهاراته ، وتذكر فرضية اليوم الرابع : " إن معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه " .

إن مهارة إعداد النماذج تساعدنا فى توسيع نطاق إمكانيات التميز ، حيث ننقل الاستراتيجيات من شخص إلى آخر . فهذه المهارة تفيد فى استنباط التميز والوصول إليه .

القيم والمعتقدات

بالإضافة إلى ما سبق يمكنك أيضاً أن تعد نموذجاً للقيم والمعتقدات التى تشكل مستوى من مستويات البناء الهرمى للجهاز العصبى . (راجع اليوم الرابع عشر) ، حيث يتحكم أعلى مستوٍ فى كل ما دونه من مستويات . وتذكر أن القرارات تتطلب معتقدات تتناسب معها . مثال : اعتقاد مثل " أنا سيئ فيما يختص بالأرقام " لن يدعم القدرة فى مجال الرياضيات أو المحاسبة . فى النهاية نحن نحتاج إلى اتباع نموذج السلوك الفعلى ، أى ما يفعله شخص ما . ولكننا نحتاج أيضاً إلى مخاطبة المستوى الأعلى للتفكير الذى يتحكم فى سلوك الشخص ، وهذا يتضمن استراتيجيته للدوافع والقيم والصورة الذهنية عن الذات .

غالباً ما يكشف الناس عن قيمهم ومعتقداتهم خلال المحادثات سواء كان ذلك ضمنياً أو بشكل صريح ، وما عليك إلا الإنصات . ويمكنك السؤال عن الأسباب مثل : " لماذا يمثل هذا أهمية " ؟ أو " لماذا شعرت بهذا الإحساس ؟ " وهذا سيوضح معتقدات وقيم إضافية . وهى ما تحتاجه إذا كنت ستعيد النموذج لتحصل على نفس النتائج . حيث تمثل الإجابات على أسئلتك جزءاً من النموذج الذى تسعى لمحاكاته لتطبيق نفس النوعية من السلوكيات .

حاول أن تضع نموذجاً للمهارة ككل وإلا فقد تغفل أحد عناصرها الهامة .

البناء الداخلى للاستراتيجية

خلال اليوم واليومين السابقين تناولنا الجوانب المختلفة لإعداد النماذج . وقد تضمن ذلك الاستراتيجيات الخاصة بالخبرة ، والأداء العضوى ، والتفكير ، والترميز ، وأخيراً القيم والمعتقدات ، وهى ـ على التتابع ـ تمثل العناصر التى تحرك المستويات العصبية التى تعلمتها فى اليوم الرابع عشر . والنموذج الذى تعمل على أساسه لن تتوفر فيه عناصره بنفس هذا الترتيب المنظم . ووجود بنيان واضح يتيح لك اختيار الفئة المناسبة ، ويساعدك على وضع خطة لعملية الاستنباط .

باستخدام أسلوب الخطوات الأربع لإعداد النماذج ، تتمكن من اكتساب أى مهارة ترغب فيها ، كما يمكنك استنباط الاستراتيجية من فهم الكيفية التى يعمل بها الناس عملاً معيناً ، وعملية إعداد النموذج تمكنك أيضاً من اكتساب هذه الاستراتيجيات الناجحة لنفسك . وهذا يوسع من مجالات التفوق الشخصى . وقد يستهدف نموذجك " الدوافع" أو " الثقة بالنفس " التى يتميز بها شخص ما ، هذا إن رغبت فى

ذلك ، كما تعلمت فى اليوم السابع . كما يمكنك اتخاذ نموذج الاستراتيجيات العقلية والمادية اللازمة لاكتساب مهارة معينة تريدها .

فرضية اليوم

يمكن للتغيير أن يكون أسرع وأسهل .

إن الناس لديهم ميل طبيعى إلى الارتباط بمعتقداتهم وقيمهم والانجذاب إلى عادات معينة ، ويكاد هذا يشكل قاعدة عامة ، وفى وجود " الطيار الآلى " وخبراته فنحن نكاد لا نفكر فيما يؤديه من وظائف بدون أن نشعر بها . وكلما كانت اعتقاداتنا عميقة وراسخة ، وعاداتنا متأصلة كلما كان تغييرها غاية فى الصعوبة . إن عوامل عدم التغيير " الأصول الثقافية " تقع على القمة وهى أول ما يتطلب علاجه من أجل التغيير ، وكما يقال ، فلا شفاء بدونٍ ألم ، وكلما تراكمت الخبرات اتحدت مع وجهات النظر المكتسبة سابقاً ، وهذه العوامل كلها تتكاتف لتضيف صعوبات جديدة أمام أى تغيير . إن الأمر يتطلب نوعاً من أنواع إعادة البرمجة .

غير أن وجهة نظر بسيطة ، وفى نفس الوقت جديدة كفيلة بإحداث تغيير فورى . وما عليك إلا أن تنظر لعملية التغيير على أنها عملية بسيطة بالفعل ، وذلك بدلاً من تصور صعوبتها . وبالطبع فإن لك الخيار . فإذا رغبت فى إجراء التغيير فعليك التوجه إلى المستوى الصحيح من المستويات العصبية (انظر اليوم الرابع عشر) ، وبذلك فإن التغيير سيتم بسرعة وسهولة . لقد تعلمت فى اليوم الخامس عشر عملية إعادة التأطير ، فما عليك إلا أن تفعل ذلك فى أى موقف ،

وبـذلك تـتغير الحالـة العقليـة العصـبية ويسـتتبع ذلـك تغيّـر المشـاعر والسلوك . إن شبكة الأعصاب التى تؤثر علـى التغـيير تعمـل فـى غايـة السرعة وتأخذك لتـدرك أن التغـيير قـد حـدث بالفعـل . وسـوف يـدعم إيمانك بإمكانية التغيير وبفوائده الإيجابية الإنجـاز الـذاتى . فعليـك أن تعتقد بالإمكانية وستتغير فعلاً بسرعة وبساطة .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- اختر مهارة ترغب فى تعلمها أو تطويرها ، وأوجد شخصاً ما يمتلك هذه المهارة ويتفوق فيها لا شعورياً . واقتدِ به الشخص ، مسـتخدماً استراتيجية استنباط النموذج الذى يمثلـه كمـا تعلمـت فـى اليـومين السادس عشر والسابع عشـر ، ومتبعـاً عمليـة إعـداد النمـاذج التـى تعلمتها . ابدأ بمهارة واحدة محددة ، قد تكون مهارة قصيرة المـدى لا تمتد لأكثر من دقائق معدودة ، بسيطة وليست مركبة بدلاً مـن أن تبدأ بقدرة (راجع الجزء الخاص بتعديل الاستراتيجية الموجودة فى اليوم السادس عشر) .
- تأمل كيف أن إعداد النماذج يساعد فـى تحقيـق النتـائج المسـتهدفة التى تمت صياغتها فى اليوم الثانى . وحاول أن تحدد المكان الـذى ستسـتقر فيـه المهـارة الجديـدة لـديك " فـى الشـكل الـذى يصـور المسـتويات العصـبية " (اليـوم الرابـع عشـر) ومـا هـى المسـتويات الأخرى التى تتطلب الاهتمام بها .
- اسـتمر فـى التـدريب المتعلـق بمهـارات التواصـل مـع الأشـخاص " التواؤم مـع الشـخص والمجـاراة والقيـادة " (اليـوم الخـامس) ، وحاول تطوير مهارات إضافية فى هذا المجال .

اليوم التاسع عشر

السيطرة على الطريقة التى تشعر بها

إن هذا الفصل يغطى :

- فهم المثبتات .
- الدخول فى الحالة الذهنية المناسبة .
- إيجاد المثبت المعزز .

تخيل أن لديك القدرة على أن تتحول إلى أى حالة ذهنية ترغب فيها . وإذا لم تتمكن فى أى يوم من الأيام المطرة من الإحساس بالسعادة والبهجة ، أو إذا لم تتمكن من التحكم فى مشاعرك والبقاء هادئاً طوال انشغال أحد زملائك أو أقاربك فى عمل مهم ؛ فإنك ستكون أكثر الناس تقديراً لقيمة تعلم مهارات التحكم فى المشاعر التى تحس بها . ونظراً لاهتمام منهج البرمجة النفسية اللغوية بهذا الجانب ، فهو يقدم لنا مجموعة من تقنيات التثبيت التى تمكنك من التحكم فى الحالة الذهنية وتدعيمها فى أى وقت تريد ذلك .

فهم المثبتات

إن هذا المصطلح يشير إلى : " المثير الذى يؤثر على سلوك محدد أو حالة عضوية أو نفسية " . وهذا المثير قد يتمثل فى صورة أو صوت أو إحساس أو مذاق أو رائحة .

المثبتات العفوية

قد يعيد صوت موسيقى أو غنائى معين ذكرى غنية ، متضمنة كل الأحاسيس والعواطف الجميلة التى ارتبطت بها . ويحدث نفس الشىء إذا سمعت اسم شخص معين ، أو رأيت وجهه ، أو عند رؤية مدينة أو قطعة ملابس ، أو مبنى أو حجرة أو لون . كل هذا يحدث عفوياً بطبيعة الحال وبدون نية مسبقة من جانبك . فبعض هذه الأحداث تدعم حالتنا وتعززها وبعضها الآخر على العكس تماماً . فبعض المثبتات قد يثير فينا الذعر أو الصدمة والأسوأ من كل ذلك ، أنه مع التجارب المريرة فى الحياة ، فإننا نتعرض لموقف جديد ، يستدعى على الفور التجربة المثيلة السابقة ويدعمها ، ويحضر لنفسه مكاناً فى الذاكرة بدون أن ندرك ذلك . وبدون أن نتخلص من هذه الخبرة الجديدة ، سنظل أسرى الاستجابة السيئة للمثيرات المماثلة .

المثبتات المصمَمَة

إن المثبتات تطلق كثيراً من العادات التى نود التخلص منها . ويستفيد منهج البرمجة النفسية اللغوية من ذلك بأن يحولها إلى جانبها الإيجابى ، وبحيث نستطيع أن نتحكم فى استخدامها لتحقيق أغراض إيجابية معينة . وأنت تستطيع أن تجرب الحالات الذهنية المختلفة

بإرادتك من خلال تصميم المثّبتات بالشكل الذى يفيدك . كما يمكنك استبدال المثبتات التى لا تريدها بأخرى إيجابية . وواقع الأمر أننا " نتعلم " معظم المثبتات لاشعورياً ، ولكن يمكنك تغيير هذه المثبتات " شعورياً " واستبدالها بمثبتات تقوم أنت بتصميمها .

إن إعطاء إشارة النصر بيدك ، أو برفع إبهام اليد اليمنى يعطينا مثالاً بسيطاً جداً لمثبت مُصمم ، ففى هذه الحالة فإن سلوك حركى أنتج " لبعض الناس " الأمل والتفاؤل . وبالنسبة لآخرين فقد هذا المثبت معناه وتأثيره لأسباب مختلفة . وعلى الرغم من ذلك فإن مثبتات كثيرة من هذا النوع تؤدى بشكل فورى إلى إحداث تغيير إيجابى فى الحالة الذهنية .

المثبتات الرهابية (الفوبيا)

إن ردود فعل بعض المثيرات الأخرى توضح مدى تأثير المثبتات ، فمثلاً : " مشاهدة عنكبوت " أو " النظر لأسفل من أعلى البناية " أو " سماع صوت محرك الطائرة النفاثة " . كل هذه المثيرات تؤدى إلى مخاوف رهابية نتيجة لوجود مثبتات سلبية من هذا النوع الذى يؤكد لنا قوة المثبتات . ويوضح الخوف الرهابى قوة المثبتات ، فإذا كنت تعانى من خوف رهابى ، فأنت بإقرارك بذلك تُثْبت أنك قادر على استخدام المثبتات ؛ ولا يبقى أمامك سوى القيام باستبدال المثبت السلبى بمثبت آخر إيجابى ومفيد .

أصل وجود المثبتات

لكل نوع من أنواع المثبتات أصوله الخاصة به . وكثير من الأساليب السيكولوجية تتضمن استدعاء الذكريات القديمة والتعرف عليها مستفيدة

فى ذلك من استكشاف الأسباب والنتائج . ولكن رؤية منهج البرمجة النفسية اللغوية تعتمد على أن أصول المثبتات فى حد ذاتها غير ذات أهمية ، ففى بعض الحالات قد لا تسعى إلى سبر الأغوار لتعرف كيف بدأت العملية . وحتى إذا توصلت لذلك فقد لا تريد إلغاء خبرة حقيقية ـ حتى ولو كانت سلبية ـ حيث إنها تمثل جزءاً منك ، ومصدراً للتعلم .

فى كل الحالات ، تستطيع أن تحدد وأن تغير السلوك الآلى السلبى الذى يؤدى إلى إضعاف التعزيز . ومتى وضح أمامك الحاضر ، فإن الماضى كفيل بنفسه ، فبمجرد أن تتحكم فى التأثيرات السلبية لبعض الارتباطات أو المواقف الماضية ، سيقل اهتمامك بالتنقيب للتعرف على الأصول الأولية لهذه المواقف . ولكن تستطيع الآن ـ على الأقل ـ أن تختار أى سلوك غريزى معتاد ، أو حالة ذهنية لتقوم بتغييرها بإرادتك .

الدخول فى الحالة الذهنية المناسبة

عادة ما نربط التثبيت مع الاستجابة الانعكاسية (مثل تجربة العالم " بافلوف " الشهيرة مع الكلاب ، التى تقوم على ربط تقديم الطعام بجرس يمثل المثير ، وقد لاحظ أنه عند استخدام المثير فقط يسيل لعاب الكلب) . وبالنسبة لنا ، ففى حياتنا اليومية توجد مثبتات تُنتج مثل هذا السلوك الآلى مثل جرس الإنذار أو الضوء الأحمر فى المرور . ولكن مثبتات أخرى تغيرّ الطريقة التى نشعر بها ، ونحن ندرك الدور الهام الذى تلعبه المشاعر فى كل ما نقوم به من أعمال . وقد عرفنا فى اليوم الأول أن السلوك يبدأ فى العقل ويعتمد على ما تشعر به وعلى ما تتبناه من قيم ... إلخ . كما درسنا فى اليوم الرابع عشر المستويات العصبية ، وسنعرف أن تغيير الطريقة التى نفكر بها يكون له تأثير أقوى كثيراً مما

لو غيرنا فى مستوى السلوك . والآن ونظراً لكونك قد قمت بالإعداد الجيد للنتائج المستهدفة فى اليوم الثانى فإنك تستطيع أيضاً استخدام المثبتات لتصل إلى حالة ذهنية تتصف بالثقة والدافعية ، وسينتج عن ذلك بالضرورة سلوكاً يتمثل فى الرغبة فى إنجاز الأهداف .

إن ذلك يتيح لنا انطلاقة لا تقدر بثمن لتحقيق التميز الشخصى ، وغالباً ما يرجع السبب فى نجاحك أو فشلك إلى حالتك الذهنية . فأحياناً تتقاعس عن أداء نشاط هام أو عمل مثمر لأنك تشعر بأنك فى حالة غير مناسبة . أو قد تخسر وظيفة أو تفقد علاقة صداقة قوية بسبب تحكم المشاعر العدائية السيئة . بل إن حالتك الذهنية يمكن أن تؤدى إلى التأثير فى صحتك . لقد عرفت فى اليوم السابع كيف تغير من حالتك الذهنية باستبدال النظم الفرعية للتفكير . أما الأسلوب المتعلق بالمثبتات فهو يتيح لك أن تدخل فى الحالة الذهنية مباشرة ولهذا السبب فإن له تطبيقات هامة عديدة .

مثال : ماذا لو أنك استطعت أن تبدأ اليوم ممتلئاً بالثقة وتشعر بالطاقة والتفاؤل ؟ وماذا لو تمكنت من إجراء هذه المقابلة الهامة وأنت تشعر بالهدوء والثقة فى النفس ؟ وماذا لو أنك دخلت هذا المكتب الذى " كنت دائماً تخشاه " وأنت تشعر بالثقة الكاملة فى نفسك وتعتز بذاتك ؟ هذا ما يقدمه منهج البرمجة النفسية اللغوية لك من خلال مهارة استخدام المثبتات لتتمكن من تحقيق الحالة الذهنية التى ترغب فيها فى المكان والوقت الذى تريده . وهذا لا يتيح لك فقط التحكم فى الموقف بل يمكنك أيضاً من اختيار الحالة الذهنية التى تناسب النشاط الذى تمارسه أو لتحقيق النتيجة التى تريدها .

إن القيمة الحقيقية للمثبتات تعود فى تأثيرها الفورى على حالتك الذهنية ، فالمشاعر غير المرغوب فيها والتى نمر بها فى حياتنا اليومية ونتعرض لها كثيراً تعوقنا عن إنجاز أهدافنا . كما إن كثير من الحالات الذهنية التى تنتابنا من يوم إلى آخر ومن لحظة إلى أخرى قد تبدو بلا

سبب ، وذلك فى بعض الحالات يكون نتيجة للاستجابة الغريزية " قاتل أو اهرب " التى تعمل فى غاية السرعة وتتطلب من العقل الواعى أن يتخذ موقفاً ما . وفى التو تظهر بعض الأعراض العضوية مثلما يحدث حين تضطر لإيقاف السيارة فى موقف طارئ ، وتشعر بدقات قلبك تتزايد وبالأدرينالين يتدفق . ولا يكون لك أى اختيار سوى أن تشعر وتحس بما يخبرك به جسدك . ولحسن الحظ فأنت تعود إلى حالتك الطبيعية خلال دقائق معدودة بلا أى آثار مرضية سيئة ، والفضل فى ذلك يرجع إلى نظامك الآلى للبقاء .

إلا أنه فى بعض الأحيان تكون الخسارة قد حدثت بالفعل فى مجال عملك أو فى علاقة كانت طيبة ، وكما يحدث فى بعض المواقف الصغيرة أن يضئ النور الأحمر المنذر بالخطر ، ففى هذه الحالات يلزمنا شيء ما أفضل من تجربة " بافلوف " مع الكلاب . إن ما نحتاجه حقيقة هو الحالة الذهنية الأفضل ، والتى نستطيع أن نصل إليها فى الوقت المناسب . والمثبتات توفر لنا أفضل أسلوب لتحقيق ذلك .

إيجاد المثبت المعزز

سنتعرف الآن على الأنواع المختلفة للمثبتات ، وكيفية إيجادها ، بداية يلزم أن تتعرف على حالات المثبتات والكيفية التى تستنبط بها هذه الحالات . ويمكنك أن تثبت حالة ذهنية محددة للإستفادة فى مواقف مختلفة . ولمعظم الناس فإن حالة " الثقة " لها عديد من التطبيقات . وللإستحواذ على مثبت ما عليك أن تتذكر خبرة حقيقية ناجحة ترغب فى أن تكون هى نموذجك فى كل الحالات ، وكلما كانت هذه الذكرى قوية وحية فإن تأثير المثبت سيكون أيضاً قوياً .

وعلى ذلك فإن اختيار حالة ما معززة تشكل خطوة حقيقية من عملية التثبيت . وفيما يلى نعرض الخطوط الرئيسية للعملية ، التى سنستكملها أيضاً فى اليوم العشرين :

١. وجه لنفسك سؤالاً : ما الحالة الذهنية - بالضبط - التى ترغب فيها ؟ ويكون الرد فى كلمة أو كلمتين ليس أكثر ، مثل : " الهدوء " أو " الثقة " أو " التحكم فى النفس " ولكن تأكد من أنك تعرف على وجه الدقة معنى الحالة التي ترغب فيها .
٢. إذا رغبت ، أعطِ هذه الحالة اسماً معيناً مثل : " الكأس الفضية " أو حالة " يوم الأحد " أو " مارينا " أياً كان . وسيرتبط مباشرة بالحالة المخزنة فى عقلك .
٣. استدعِ من الذاكرة الخبرة الحية التى تريدها نموذجاً " مستفيداً من النظم الفرعية السابق ذكرها فى اليوم السابع " وذلك من خلال الخطوات التالية :

" تذكر وقتاً محدداً حينما كنت تشعر بالثقة أو الهدوء أو الدافعية أو الشجاعة .... " .

" ارجع إلى هذا الوقت الآن فوراً " .

" ادخل فى جسمك وانظر إلى ما رأيت ، واسمع ما سمعت واشعر بما شعرت " .

٤. اختر المثبت المناسب (سيتم شرحه فى الصفحات ٣٣٩ - ٣٤١) .
٥. ضع أو " ركب " المثبت (ستتعرف على تفصيلات هذه المرحلة فى اليوم العشرين) .

إذا كنت تساعد شخصاً آخر لإيجاد المثبت ، فقم - ببساطة - بتوجيهه عبر هذه الخطوات ، ويمكنك استخدام صوتك بالطريقة المناسبة ، لتشجيع وقيادة الشخص ليصل إلى الحالة الذهنية المرغوبة . ثم استفد من دقة حواسك لملاحظة الارتباطات التى يبديها الشخص مع

تذكره للخبرة السابقة . ويمكنك أن تطلب منه إعطاء إشارة ما حينما تتجسد فى ذهنه الخبرة المطلوبة .

الاستفادة من مصادر ذاكرتك

إذا لم تكن الخبرة السابقة عن الحالة الذهنية المرغوبة قوية بالدرجة الكافية ، يمكن أن تقترح على الشخص البحث عن خبرة أخرى ، وهكذا . ولكن تذكر دائماً أن تظل أنت بعيداً كل البعد عن ظروف ومضمون أى ذكرى لخبرة معينة للشخص الآخر . فوظيفتك فقط هى مساعدته على استدعاء الحالة الذهنية التى يكون قد شعر بها فى سياقات حياتية أخرى .
ربما كان قد فاز بسباق العدو فى المدرسة ، أو وجهت إليه عبارات الثناء ، ومهما كانت هذه الذكرى غير هامة للآخرين ، فإن لها معنى إيجابياً خاصة على مشاعر الشخص المعنى . وإذا رأيت أن هذه الذكرى كافية لتحقيق المطلوب ، ففى هذه الحالة يمكنك البدء بالعودة إلى العيش فيها مرة أخرى ، خاصة من حيث المشاعر التى كانت تنتابك حينها . وقد تكون الذكريات القريبة أكثر سهولة للاستدعاء ، ولكن دائماً ما يكون هناك فى الماضى البعيد ذكريات تظل حية وذات تأثير . وبالطبع فكلما تعددت الخبرات عن الحالة الذهنية المرغوبة كلما كان الاختيار أسهل ، ولكن عملية التنقيب فى الذاكرة ستساعد بالتأكيد على إظهار ذكريات أخرى قد تكون منعزلة أو كامنة .

التحول عن المحتوى

تأمل حالتك الذهنية فى سياقات أخرى ، فبعض الناس لديهم إخفاقات فى مجال العمل لكنهم على المستوى العائلى ، أو داخل إطار

محيطهم الإجتماعى الصغير ، لا يواجهون أى مشكلة متعلقة بنفس الحالة الذهنية . أو قد يكون العكس .

قد نتصور أن البعض ليس لديهم " ذكريات نجاح " أبداً ، أو لا يستطيعون تذكر الخبرة المخزنة الملائمة . ولكن قد تجد لهم فى سياقات أخرى العديد من الذكريات الجيدة المناسبة التى يمكن الاعتماد عليها ، ومن ذلك مثلاً : المواهب ، والقدرات الطبيعية ، والثقة . وفى مثل هذه الحالة فإن المهم هو " الحالة الذهنية " التى تشكل المصدر الرئيسى ، وليست بعض المهارات .

خلال استعدادك لأداء مقابلة مهمة ، قد تحتاج إلى تثبيت حالة ذهنية معينة . وفى هذه الحالة عليك باختيار السياق المناسب الذى تتمتع فيه بالثقة ـ قد يكون ذلك فى مجال الأنشطة الإجتماعية أو المباريات أو شىء تميزت به فى طفولتك ـ وتستطيع الاحتفاظ والتمسك بها بالمثبتات ، واستخدام هذه الحالة فى المجال الذى تريده .

دعنا نفترض أن ثقتك بنفسك فى مجال رياضة معينة كبيرة جداً ، ولكن طلب منك أن تلقى خطاباً أمام حشد من الناس ، ولذلك فأنت تسعى لتجنب الارتباك فى هذه الحالة . هنا تستطيع حشد كل مصادرك الداخلية التى تمتلكها ، وتُسخرها لمساعدتك لتحقيق النتيجة المرغوبة .

إن لكل منا مخزوناً هائلاً وثرياً من الذكريات التى تمثل حالات ذهنية إيجابية وسلبية . ضع قائمة بكل ما هو " عالى القيمة " من هذا المخزون وتأمل هذا المدى الواسع من الحالات الذهنية المشجعة ، واقض بعض الوقت لإحياء هذه الحالات التى قد تحتاج إلى بعضها فى المستقبل .

استعارة المصادر المشجعة من آخرين

حتى فى حالة عدم امتلاكك لذكريات مشجعة ومعززة ، سيكون فى مقدورك إيجاد الحالة الذهنية المشجعة ؛ فلدينا جميعا قدرة طبيعية على تخيل أى حالات ذهنية أو سلوكيات . والحقيقة أننا دائماً نقوم بذلك حينما نتعاطف مع شخص آخر " يمكنني تخيل ما تشعر به " وعلى ذلك يمكنك التساؤل : بما عساى أن أشعر لو امتلأت " ثقة بالنفس " أو " هدوءاً " أو أى صفة أخرى ... فى هذه الحالة يمكنك التمثل بشخص ما تعرفه ، أو شخصية تاريخية ، أو روائية ، تتصف بالصفة التى ترغب فى التميز بها . إن الأشخاص الذين يتمتعون بخيال خصب يستطيعون إحداث تغيير ملحوظ وذلك على الرغم من سجلهم الشخصى الضعيف . ونحن جميعاً عندما كنا أطفالاً استمتعنا بخيالنا الخصب ، وهذا ما يشجعنا على القول بأننا مازلنا نمتلك هذه المقدرة ، ولكنها قد تكون كامنة وفى حاجة إلى إعادة إطلاق مرة أخرى .

ومن المفضل عند إجراء هذه المحاولات أن يكون ذلك خلال لحظات استرخاء ، فذلك مثل ما نقوم به عادة فى المواقف المشابهة ، حيث يكون نبض " العقل " على درجة منخفضة متباطئة ، وهو المطلوب أيضاً عند مساعدتك لشخص آخر ، فعليك توفير الراحة والاسترخاء لإيجاد حالة التواصل بالأساليب التى تعلمناها سابقاً .

اختيار المثبت

يمكنك استخدام المثبتات البصرية والصوتية والشعورية المناسبة ، ومثل أى نظام تعبيرى حسى ، يمكنك أن تجعل هذه المثبتات داخلية أو خارجية . ونأمل أن تنتهز هذه الفرصة لتختار بعض المثبتات التى

تناسبك ، وذلك قبل أن تستكمل الخطوات الخاصة بتركيب هذه المثبتات (اليوم العشرون) .

المثبتات البصرية

إننا نتعرض يومياً لعشرات من الإعلانات المرئية فى المجلات والتليفزيون والشوارع . غير أنك ستحتاج لتصميم " مثبت بصرى " بغرض معين ، إلى الوصول لمثير بصرى فى أى وقت تتحكم فى اختياره . ونظراً لصعوبة تواجد هذا المثير أمامك باستمرار ، فالأمر يتطلب إنشاء مثبت بصرى داخلى .

قد تتصور مثلاً وجه شخص مرتبط بالخبرة التى عايشت فيها الحالة الذهنية المرغوبة ، وليكن أحد المدرسين ، أو صورة أو مشهد محفز من المكان الذى شعرت فيه بالحالة الذهنية المرغوبة . فعلى سبيل المثال : قد تعمل على تثبيت حالة من الهدوء بربطها بمنظر طبيعى جميل شاهدته فى إحدى العطلات ، ولكن عليك الحذر فى الاختيار حيث إن هناك العديد من " الصور الذهنية " ذات تأثيرات متنوعة . تأكد من أنك تستطيع استعادة تذكر ما تريده بسرعة .

إنك تحتاج طوال الوقت إلى أن تصل بسرعة إلى " المثبت " الذى قمت باختياره ، لذلك فإن المثبتات الخارجية لا تفى بالغرض ما لم تكن فى صحبتك باستمرار . فلاعب الجولف قد يتخذ من العلامة على الكرة أو المضرب مثبتاً له ، والمثبت هنا دائماً ما يصاحب السلوك المطلوب التأثير عليه وهو " إجادة ضرب كرة الجولف " . ومن المؤكد أنك بعد أن تتعرف على النصائح التى تأتى بعد قليل ، ستتمكن بسهولة من اختيار المثبت البصرى المناسب .

ولتحقيق ما سبق قد تجد أن المثبت البصرى الداخلى هو الأكثر ملائمة ، فإذا تمكنت من التحكم الداخلى ، تستطيع الوصول إلى الحالة

الذهنية المرغوبة فى أى موقف بما فى ذلك الحالات الطارئة ، ويمكنك جعل هذه الحالة نابضة بالحياة والمشاعر بالقدر الذى تريد . ويمكن أن تكون منضبطة مثل الساعة الموجودة على مكتبك . والواقع أنك لا تعرف على وجه الدقة متى ستحتاج إلى الوصول إلى هذه الحالة الذهنية ، ولكن إذا اعتدت على التدرب عليها بين حين وآخر فإن ذلك سيوفر لك إمكانيات طيبة .

المثبتات السمعية

وهذه تشير إلى أى أصوات داخلية أو خارجية . فقد تجىء فى صورة صوت يتحدث بكلمات أو جمل معينة مثل : " تستطيع أن تفعل كذا " أو " اهدأ الآن " أو " ثق فى نفسك " وقد يكون ذلك داخلياً أو خارجياً . عليك فقط التأكد من أن المثبت لا يختلط فى الارتباط الذهنى مع تأثيرات أخرى ضارة . لذلك فمن المفيد هنا أن نتوجه إلى المثبت الذى قمنا " بتصميمه لغرض معين " والذى يرتبط بحالة ذهنية لا تصطدم بأى معان أخرى .

حدد الصوت ـ مقطعاً موسيقياً أو كلمة ـ الذى يرتبط بالحالة الذهنية المرغوبة ، وفى هذه الحالة يكون هذا المثبت فريداً من نوعه وخاصاً بك . وفى بعض الحالات يمكن تخيل صوت شخص آخر يعطيك الثقة بالنفس والتشجيع والهدوء أو أى حالة أخرى مرغوبة . وفى هذه الحالة فإن المثبت يقوم بتعزيز حالتك الذهنية بنفس الدرجة التى تعمل بها الذكرى المستدعاة . عليك فقط أن تتذكر دائماً أنك قادر على تشغيل المثبت فى أى لحظة . وأن لديك إمكانية إيجاد نظام تعبيرى داخلى أو خارجى بالمثبت . وهو ما سنراه فى الجزء التالى المتعلق بالمثبتات الشعورية الحركية .

المثبتات الشعورية الحركية

يجد معظم الناس أن المثبتات الشعورية الحركية تمثل لهم أقوى المثبتات الخارجية (وذلك مثل علامة النصر بالسبابة والوسطى) وذلك على الرغم من محدودية مساحتها بالنسبة لما تتيحه القدرة الذهنية على تخيل مثبتات حركية داخلية أشمل . وعموماً فإن توليد المثبت الحركى الداخلى يعتمد إلى حد كبير علي تفضيلاتك بالنسبة للنظم التعبيرية الداخلية ، فقد يكون ذلك سهلاً أو صعباً بالنسبة لك . عليك باختيار مثبت حركى تستطيع استخدامه فوراً وفى أى وقت تريد . وفى هذه الحالة يمكن اختيار المثبت الخارجى طالما أنك فى كل مكان تصطحب جسدك معك !

وفى كلتا الحالتين ، سواء كان المثبت الحركى داخلياً أو خارجياً فيجب أن يكون معتمداً على حاسة اللمس . مثال : قد يكون متمثلاً فى أن تشعر بيد حانية على كتفك (داخلى) أو تمثل دائرة بإصبعيك (الإبهام والسبابة) ، لكن لا تسعى إلى حالة ذهنية شعورية كبرى مثل حالة " الهدوء " ، فالأفضل هو المثبت الحركى البسيط ، فهو بدوره سيؤدى إلى ما ترغب فيه .

نصائح لاختيار المثبت

راعِ دائماً هذه النصائح عند قيامك بالاختيار بين المثبتات :

- اختر المثبت غير المتكرر والخاص بك وحدك ، والذى يتناسب مع الحالة التى تريدها . فالمثبتات الدارجة التى يستخدمها كل الناس قد ترتبط مع الزمن بمعان أخرى ، وبالتالى تصبح غير ملائمة لغرضك الحالى ، ولن تجعلك ترتبط بالمكان أو الحالة الذهنية التى

ترغب فى استدعائها . والأمثلة عديدة على ذلك ، فاحرص على أن يكون لك مثبتك الحركى الخاص .

- اجعل المثبت الذى اخترته " سراً " لا يجب أن يعرف به الزملاء أو الأصدقاء . كما إن اختيارك لمثبت يتمثل فى حركات معينة بالوجه أو إيماءات حركية غريبة قد يؤدى إلى نتائج عكسية إذا استُخْدِمت فى مواقف معينة ، مع المدير مثلاً . عليك دائماً تذكر الهدف : استدعاء الحالة الذهنية المرغوبة بشكل فورى ، وفى الظروف التى تحتاجها . ونموذج استخدام الأصابع لعلامة النصر أو لدائرة يمكن أن يتناسب مع الهدف المطلوب . وهناك نماذج أخرى مثل " تقليص الإصبع الكبير للقدم " أو " تقليص خفيف لخلف الرقبة " ، بشرط ألا تكون هذه الحركات من عاداتك المستمرة . وبالطبع فإن كل المثبتات الداخلية تتصف " بالسرية " ، ومن أمثلتها تخيل القيام بدفع جرس ثقيل الوزن ، أو تشغيل اسطوانة للموسيقار " تشايكوفسكى " فى مقطع عالى الصوت ، أو تخيل رائحة الحبر فى صورة قديمة معلقة على الحائط ، كلما واجهت ضغوطاً معينة . ومهما كان مثبتك الداخلى غريباً فإنه سيظل سرياً .
- يجب أن يحمل المثبت فى حد ذاته معنى التدعيم والتقوية . ومن ذلك تخيل أشخاص يمثلون هذا المعنى بالنسبة لك ، أو أشياء ، أو صور تحقق هذا الهدف . ونفس الشىء ينطبق على الحركات البسيطة الخارجية التى ارتبطت فعلاً بالتعزيز والتدعيم لك . فإذا بدأت باستخدام مثبت محايد ، مثل عمل دائرة بإصبعى الإبهام والخنصر ، فسرعان ما سيصبح للمثبت معنى بالنسبة لك . ولكن على الأقل فى البداية ، فان الاستعانة بمثبت له تأثير مدعم ومعزز لك تحقق مفعولاً أقوى .
- احرص على أن يكون المثبت الخاص بك سهل الاستخدام فى أى موقف . واسأل نفسك : هل تستطيع استخدام المثبت فى أى موقف

تجد نفسك فيه بحاجة لاستثارة الحالة الذهنية التى ترغب فيها . فالمثيرات الخارجية لن تحقق لك هذا العامل .

- حاول أن تختار مثبتاً دائماً ، وتجنب اختيار المثبت سريع الزوال ، المرتبط بأشخاص تعجب بهم ثم ينهار هذا الإعجاب فيتغير معنى المثبت .

تعرف الآن على كيفية اختيار المثبت المناسب ، وستعرف فى اليوم العشرين كيفية تركيب هذا المثبت للاستفادة منه فى أى موقف يتطلب منك أن تغير حالتك الذهنية .

فرضية اليوم

يستطيع الشخص الذى يتمتع بمرونة كبيرة أن يتحكم فى النظام .

إن هذا القانون يلاقى قابلية كبيرة فى مجال هندسة النظم ، وقد عمل منهج البرمجة النفسية اللغوية على ترجمته إلى مجال الاتصالات فيما بين الناس ، ويتمثل ذلك فى هذه الفرضية . وهى تعكس أيضاً نموذج المراحل الأربع للنجاح (انظر اليوم الثانى) والحاجة لتجربة شىء مختلف ، وتكرار هذه التجربة إن لزم الأمر ، إلى أن تتمكن من تحقيق نتائجك المرجوة . وبعبارة أخرى ، إذا لم يكن ما تفعله مُرضياً ، فافعل شيئاً آخر . كل هذا يلقى الضوء على المحاولات المستمرة لتكرار نفس الشىء بلا نتيجة ومما يعتبر جهداً ضائعاً ، وبدون أى تغيير فى السلوك . كما يوضح الميزة الكبيرة التى نحصل عليها إذا ما تمتعنا بالمرونة فى التواصل فى مجالات مثل التفاوض والمقابلات . ويعنى أيضاً التحكم فى النظام والتحكم فى النتائج المستهدفة بشكل يساعدنا على

تحقيق النجاح . كما أن هذه الفرضية تنطبق أيضاً على المنظمات ، وتشير بكل وضوح إلى سلبيات عدم المرونة وجمود المواقف .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- تأمل وتذكر فرضية اليوم ، وحاول أن تضع قائمة بمصادرك الشخصية ، واضعاً فى الاعتبار أن كل إنجاز سابق ، وكل حالة ذهنية مدعمة ، وكل الأشياء التى تعلمتها ؛ تمثل جميعها هذه المصادر التى يمكنك الاعتماد عليها الآن وفى المستقبل .
- اقض بعض الوقت فى تذكر ما تستطيع من ذكريات مشجعة تبنى عليها عملية التغيير التى تنشدها ، وهذا سيصقل مهاراتك فى استغلال الأفكار التى تمكنك من رؤية الأشياء من زاوية جديدة ، وتبنى هويتك الحقيقية . وبما أنه ليس هناك أية حدود على التخيل ، فتستطيع أن تستفيد من ذلك بمزيد من الممارسة والتدريب الذاتى .
- حدد : أى مصدر من مصادر الذكريات سيساعدك لتحقيق النتيجة المرجوة ، التى أوضحتها سابقاً فى اليوم الثانى ، وحاول الاستفادة من الأساليب والتقنيات المختلفة التى تعلمتها حتى الآن ، والتى تمكنك من إحداث التغيير المنشود .
- حاول أن تراجع ما ذكرناه فى " اليوم السابع " عن استبدال النظم الفرعية ، واستخدم هذه المهارة لإيجاد ذكرى مُعززة تستطيع تثبيتها للاستخدام المستقبلى .

اليوم العشرون

تحقيق التميّز اللحظى

إن هذا الفصل يغطى :

- تركيب المثبتات .
- استخدام المثبتات .

تعلمت فى اليوم التاسع عشر كيف تتمكن من الوصول إلى الحالة الذهنية التى تبغيها ، وأن تختار المثبت المناسب لك . وستتعرف اليوم على " تركيب " هذا المثبت واستخدامه فى أى وقت تحتاجه للوصول إلى حالة ذهنية أكثر قوة وتمكيناً لك .

تركيب المثبتات

اتبع هذه الخطوات لتركيب أى مثبت تختاره بنفسك لاستخدامه عندما تريد :

١. اختر مكاناً هادئاً تضمن ألا يكون فيه أية مقاطعات ، وتأكد من أن لديك وقتاً كافياً للاسترخاء ولاسترجاع ذكرى أو مجموعة ذكريات .

٢. حدد حالة ذهنية أو شعوراً أحسست به فى الماضى وتود أن تشعر به فى المستقبل فى أى وقت (لقد ناقشنا هذه الخطوة وما يليها فى اليوم التاسع عشر) .
٣. اختر مثبتاً يمكنك استخدامه فى أى موقف تحتاج فيه لأن تكون فى الحالة أو الشعور الذى حددته فى الفصل السابق . واجعل هذا المثبت خاصاً بك ولا تَبُح به لأحد ، وحبذا لو كان له معنى مشجع فى حد ذاته .
٤. استدع ذكرى كانت فيها الحالة الذهنية التى ترغبها قوية جداً . وخذ وقتك لتتمثل بهذه الخبرة ، باحثاً فى ذهنك عن كل العناصر الحسية التى شعرت بها أثناء مرورك بهذه الذكرى ، كل منها على حدة (صورة أو أصوات أو أحاسيس) ثم حاول أن تشعر بها مجتمعة وكأن هذه الذكرى مملوءة بالحياة . استمر فى ذلك وركز على التفصيلات : الألوان والأصوات والملمس والناس المحيطين . ثم شاهد كل هذا بعينك لا كما يشاهدها أو يراقبها شخص خارجى . وعليك بصفة خاصة أن تشعر بالعواطف الداخلية التى تحس بها .
٥. بمجرد أن تتملكك هذه العواطف ، اعمل على مضاعفتها مرتين أو ثلاث مرات ، ويمكنك على سبيل المثال أن تجعل الصورة المتخيلة أكثر لمعاناً أو أكبر حجماً والأصوات أكثر علواً . راجع اليوم السابع والأفكار الواردة فيه حول كل النظم الفرعية الحسية الممكنة كأفكار للتجريب .
٦. بوصولك إلى قمة الحيوية للذكرى التى اخترتها ؛ أطلق كل المثبتات الحسية فى وقت واحد (البصرية والسمعية والشعورية والحركية) ولمدة غير محدودة ، وحافظ على مشاعر الحالة الذهنية ، وقبل أن تبدأ فى التلاشى أوقف المثبتات . وعد مرة أخرى وببطء إلى الوقت الحاضر .

٧. استعد " حالة التغيير " وابدأ فى التفكير فى شىء آ خر بعيد عن الحالة السابقة لفترة ما ، ثم حاول أن تجرب المثبتات مرة أخرى ولاحظ مدى نجاحك فى استحضار المشاعر أو الحالة الذهنية التى ترغب فيها .

٨. كرر هذه العملية عدة مرات ، وفى كل مرة طور أو كثف الذكرى بإضافة تفصيلات متعلقة بالحواس . وفى كل مرة اختبر إطلاق المثبتات . وستصل إلى المرحلة التى يستحيل فيها إطلاق المثبت بدون أن تحدث الحالة الذهنية المرغوبة . حينئذ ستعرف أنك استحوذت عليها نهائياً فى عقلك وجهازك العصبى . وإذا لم يحدث هذا ؛ فكرر العملية ، ويمكنك اختيار ذكرى أخرى إن رغبت .

٩. تستطيع أيضاً أن تختبر مقدرتك على استخدام المثبت فى المستقبل . فكر فى حدث مستقبلى سوف تحتاج فيه أن تكون فى الحالة الذهنية المرغوبة . وتصور ما يمكن أن يسبق الحدث (كإنذار) مباشرة (وكأنك متوجه إلى المنصة لإلقاء كلمة ، أو ستواجه فصلاً للتدريب ، أو تلتقى بعميل صعب المراس) وأطلق المثبت ، ولاحظ ما يحدث . سيكون من السهل عليك أن تستدعى الحالة الذهنية المرغوبة عند تخيلك لمناسبة حقيقية ، وحيث تحتاج هذه الحالة . وبتمكنك من ذلك تستطيع أيضاً أن تختبر المثبت فى سياقات أخرى . عليك بتجربته فى سيناريوهات مختلفة . وتذكر أن عقلك يتعامل مع أى خبرة مستقبلية كما يتعامل مع أى خبرة حالية حقيقية .

١٠. كرر المحاولة فى اليوم التالى ، ومع تأكيدك على المثبت ستتوفر لك الثقة فى النفس وفى قدرتك على استخدام المثبت فى أى وقت ، وعندما تتوفر لك فرصة حقيقية ، استخدم المثبت فى خبراتك اليومية .

كلما تعددت مرات تجربتك للحالة الذهنية المرتبطة بالمثبت كلما كان ذلك أفضل . وكل نجاح سيزيد من تعزيز المثبت وارتباطاته ؛ ومن ثم يمكن البناء على هذا النجاح . وإذا استخدمت هذه التقنية بانتظام لحالات ذهنية مختلفة ، فمع الوقت ستتمكن من قياس مدى كثافة التجربة وأفضل الأوقات لإطلاق المثبت . وستتعلم أيضاً سرعة استحضار الخبرات بكل ما تحمله من حواس قوية . وستجد أن هذه الذكريات توفر موارد شخصية لا تقدر بثمن يمكنك الاستفادة منها لتحقيق مستقبل أفضل .

لقد استخدمت حتى الآن الأنواع الثلاثة للمثبتات . وقريباً لن تحتاج لاستخدامها كلها ، فبإطلاق مثبت واحد فقط ستصل على الفور إلى الحالة الذهنية المرغوبة (عادة ما يكون المثبت الحركى هو أقواها) وبعد فترة وجيزة لن تحتاج أيضاً إلى مثبتات على الإطلاق . وسيكون مجرد التفكير فى الحالة المرغوبة كافياً لإيجادها . لديك الآن تقنية للتحكم فى كل الظروف والاعتبارات ، ومورد قوى للتميز .

استخدام المثبتات

إن عملية تركيب أو وضع المثبتات التى تم ترشيحها فيما سبق فى مكانها الذهنى ألقت الضوء على كيفية استخدامك للمثبتات بنفسك ، وجعلت فى استطاعتك أن تساعد آخرين من خلال نفس التقنية :

استخدام المثبتات للآخرين

تستطيع أن تستخدم مهاراتك لمساعدة صديق أو زميل على الدخول فى حالة ذهنية إيجابية ، وأيضاً للتعامل مع الأطفال وصغار السن بمعرفتهم أو بدون معرفتهم ، فهم يستجيبون طوال الوقت لمثبتات قمت

أنت وغيرك بتحديدها لهم ، وعلى ذلك فقد تستخدم نفس التقنية لتحديد مثبتات تحقق لك ولهم ما تريدون . عندما تدفع الآخر لإطلاق المثبت الخاص به ، ابدأ فى الملاحظة الحسية الدقيقة ، وأنشىء التواصل واتخذ " الموقف الثانى " (راجع اليوم الثانى عشر) . وضع نفسك فى مكان هذا الشخص . من المؤكد أنك ستتمكن من ذلك قريباً .

تنطبق تقنية المثبتات على كثير من الحالات ، ومن ذلك المواقف الجماعية . إن صوت ارتطام فناجيل القهوة أو الشاى ستؤدى على الفور إلى إنهاء الجلسة التدريبية حيث تحول أذهان المشاركين إلى فترة الاستراحة . وبالمثل فإن بدء شخص ما بالتصفيق سيستدعى تصفيق كل الحاضرين . استخدم خيالك للتعرف على مزيد من التطبيقات وسنساعدك بإعطاء بعض الأمثلة .

رصيدك من الحالات المرتبطة بالمثبتات

تستطيع أن تعد المثبتات لاستخدامها فى مواقف مستقبلية محددة ، مثل : إلقاء خطبة ، أو إجراء مقابلة ، أو مباراة نهائية . وفى كل حالة تحتاج إلى اختيار كل من الحالة الذهنية المناسبة والمثبتات . وهذه العملية قابلة للتطبيق على كل حالات التعزيز والتمكين . وعلى ذلك يمكن اختيار مثبتات للحالات الآتية : الهدوء ، والثقة ، والدفاع عن الحق ، والتحفز ، والغضب ، وموقف عدم الاهتمام ، والاستعداد ، والصفاء الذهنى ، والحنو ، والخلو من الهموم ، والمتعة ، .... وهكذا .

توصل إلى الحالة كما عرفت سابقاً باستخدام ذكرى معينة ومثبت معين . يستخدم البعض أصابع أيديهم كمثبتات لحالات ذهنية مختلفة . ولكن عليك ابتكار وتطبيق المثبتات الخاصة بك .

وبهذا الرصيد وبالمهارات التى توفرت لك لاستخدامه ؛ يمكنك مواجهة كل ما يحدث من مواقف مثل : اللقاء مع شخصية هامة ، أو

الاستعداد لاختبار ما ، أو مقابلة عمل ، أو توجيه أحد مرءوسيك ، أو إلقاء خطاب مرتجل ، أو التعامل مع الأخبار السيئة ، أو التركيز فى دراسة وثيقة أو عقد صفقة هامة .

مثبتات السلوك

استطعنا حتى الآن أن نثبت حالات ذهنية . وغالباً ما يصاحب ذلك تغيير فى السلوك ، خاصة حين تتحكم فى حالة ذهنية عدائية . مثال : إذا شعرت بالثقة فى نفسك فأياً كانت مهاراتك فسيكون أداؤك أفضل . ولاشك أن التدريب يفيد أيضاً فى هذا المجال . وفى كل الحالات فنحن نستهدف إحداث تغيير ذهنى أكثر منه مادى (على الأقل فى المراحل الأولى) .

وعلى نفس المنوال يمكنك أن تغّير سلوكاً ما مرتبطاً بالغضب (مثلاً) من خلال تثبيته بحالة ذهنية أفضل . أطلق المثبت عند شعورك بالغضب (مثلاً عند رؤيتك لوجه الشخص الذى أوجد لديك حالة الغضب) وبذلك تغّير السلوك التابع لهذه الحالة . ويمكنك اختبار فاعلية المثبت بأن تتصور موقفاً مماثلاً . سيظل وجه هذا الشخص كمثبت فى حد ذاته ، ولكنه أصبح يعمل كمحفز لإطلاق مثبتاتك لتقوية موقفك ووصولك إلى الحالة الذهنية الأفضل . إن كل سلوكياتنا التى نرغب فى تغييرها تتضمن حالات ذهنية نحتاج لأن نسيطر عليها .

والجدير بالذكر أن المثبتات فى حد ذاتها لن تؤدى إلى تغيير العادات المتأصلة مثل التدخين أو قضم الأظافر بالأسنان ، حيث إن لها فوائد ثانوية أو أحاسيس بتحقيق هذه الفوائد للشخص ، والمثبتات لا تتعامل مع الفوائد الثانوية . ويمكنك تحديد ذلك باستخدام عناصر الإعداد الجيد للنتائج المرجوة (فى اليوم الثانى) والبيئة المحيطة بالنتيجة المستهدفة (فى اليوم الثالث) . وسيتم التعرف على كيفية تغيير هذا

النوع من السلوك فى اليوم الحادى والعشرين وستكون مهمة المثبتات هى تعزيز أى تغيير وإيجاد الحالة الذهنية الطيبة التى تريد الوصول إليها .

ترتيب المثبتات

تستطيع أيضاً أن تستدعى أكثر من حالة ذهنية متوافقة فى نفس الوقت . فمثلاً : قد ترغب فى الشعور بالهدوء والتحفيز فى نفس الوقت ، أو بالثقة والتعاطف والاهتمام . وعلى ذلك يمكنك الربط بين حالات جيدة متعددة ومثبت واحد . وبالتالى يمكنك استدعاء الحالات المختلفة بتطبيق نفس المثبتات .

وكما يمكن ترتيب عدد من المشاعر فى حزمة واحدة ؛ يمكنك أيضاً أن ترتب عدداً من الذكريات التعزيزية لحالة ذهنية واحدة وتربطها معاً بمثبت واحد لإحداث تأثير أكبر . وما عليك إلا أن تعدل فى العملية التى أوضحناها لتضم عدة حالات أو لزيادة عدد الذكريات فى حالة ذهنية مرغوبة .

وضع المثبتات فى سلسلة واحدة

إن ذلك يتضمن استخدام أكثر من مثبت ، بحيث يؤدى استخدام مثبت ما إلى الاستدعاء الآلى لمثبت آخر . وفى حين يعمل " ترتيب المثبتات " على التوازى ، فإن تسلسل المثبتات يعمل بالتتابع ، واحد تلو الآخر . واستخدام هذه التقنية يؤدى إلى إحداث تغيير ملموس ، ولكنك تحتاج لأن تطبق هذه التقنية بالتدريج .

دعنا نفترض أن لديك مشكلة من مشاعر الغضب التى تجتاحك وتمنعك من اتخاذ أى موقف رشيد ، وتحتاج بشدة لأن تشعر بحالة الهدوء :

- أولاً : حدد الحالات التى ترغب فى تغييرها ، وإحلال حالة الهدوء والصفاء محلها .
- ثانياً : اختر حالة وسطية بين الغضب والصفاء النفسى مثل : الموضوعية أو الملاحظة الحيادية .

- قم بتركيب الحالة التى ترغب فى تغييرها ، ثم ابدأ عملية الإحلال بالحالة النفسية الوسطية ، واختبر المثبتات كما شرحنا فى الصفحات (٣٤٣ ـ ٣٤٥) ، ثم انتقل إلى الحالة الذهنية المرغوبة والنهائية التى ترغب فى تثبيتها .
- الآن ، وقد نجحت فى تركيب كل المثبتات تستطيع أن ترتب السلسلة المتتابعة التى قمت بها . ثم أطلق المثبت الأول الذى سيسبب حالة الغضب .
- هذه المرة طبق المثبت الثانى ، ثم الثالث وذلك حتى تصل إلى الحالة المرغوبة . إن كل مثبت يتداخل مع ما سبقه لعدة ثوان ، مشكلين بذلك سلسلة من التأثيرات .
- وحتى تحصل على تتابع ملائم ، يمكنك أن تقوم بلمس مفاصل يدك بإصبع من يدك الأخرى وذلك لإيجاد السلسلة لكل مثبت ، وبنقل إصبعك من مفصل لآخر ومراعاة شىء من التداخل بين كل نقلة والأخرى .
- بإجراء قليل من التجارب ، ستصل إلى أن إطلاق المثبت الأول سيكون كافياً للوصول إلى الحالة النهائية . ومن الآن سيصبح هذا فى مقدورك عندما تشعر بحالة الغضب (الحالة الأولى) ، فإن هذه الحالة ستبدأ بصورة آلية فى إيجاد السلسلة لتوصلك إلى حالة الهدوء والصفاء أو الحالة التى ترغب فيها ، وغالباً ما سيحدث ذلك فى لحظات .

من الناحية الفنية يمكنك إيجاد سلسلة أياً كان طولها ، ولكن عملياً لن يكون بمقدورك تكوين أكثر من ثلاث إلى أربع حلقات تعتمد على مثبت واحد . وستجد أن هذه التجربة ممتعة بنفس القدر الذى استمتع به آخرون ؛ عندما ترى أنه بمجرد إعدادك للسلسلة وربطها بالجهاز العصبى يحدث التغيير آلياً ولحظياً . ومرة أخرى كلما مارست هذه التقنية أكثر ، كلما ازداد تأثيرها وفاعليتها بحيث تستطيع الاعتماد عليها دائماً .

فرضية اليوم

لدى الناس كل المصادر التى يحتاجونها لإحداث التغيير وتحقيق النجاح .

إننا نميل دائماً إلى إلقاء اللوم على الظروف الخارجية أو الناس أو سوء الحظ ، وذلك عندما لا نستطيع إنجاز ما نود تحقيقه . ولكن حقيقة الأمر أن التغيير الحقيقى نحصل عليه بتغيير أسلوبنا فى التفكير وفى النظر إلى الأمور . وبناء على هذه الفرضية فلديك كل مصادرك الداخلية التى تحتاجها ، وما عليك إلا أن تحددها وتستخدمها لتحقيق نتائجك المرجوة . وما يدور فى ذهنك من أمور فأنت المتحكم فيها ، وهى جميعاً ملكك . وحتى ما يتعلق بالظروف الخارجية الأكثر صعوبة فأنت تملك نظرتك إليها وتفسيرها والاستجابة لها بالطريقة التى تريدها . لن يستطيع شخص ما أياً كان أن يجعلك تعساً بعد الآن ، بنفس القدر الذى يجعلك سعيداً إذا قررت وتصرفت بشكل مخالف .

إننا جميعاً نقلل من قيمة ما تستطيع المصادر الداخلية أن تحققه من تغيير ذاتى أو تغيير الآخرين . وما تعتقده فى قدراتك يحدد ما تستطيع

أن تنجزه ، ولكننا نعرف الآن أن هذه المعتقدات تمثل أحد مستويات الجهاز العصبى الذى صنعناه من خلال ترجمتنا لخبراتنا السابقة ، والطريقة التى تم بها ترشيح هذه الخبرات ، ونعلم أيضاً أن بعض هذه الخبرات المخزنة لم تلعب أى دور فى تقويتنا خلال حياتنا المعاصرة . وما نستطيع تثبيته وتركيبه نستطيع أيضاً تفكيكه وإزالته .

ونفس الأمر ينطبق على المشاعر والأحاسيس ، فقد تعلمنا كيف نغيرها وبالتالى نستفيد من تقوية مصدر هام للدافعية والنجاح . ولكن ماذا عن قدراتنا الجسمانية ؟ فنحن عادة نشتكى من أجسامنا ، ولكننا لم نتأمل النماذج التى قدمها آخرون يعانون من مشاكل جسمانية أكثر كثيراً مما نعانى منه ، حيث قاموا بإنجازات خارقة وجبارة . وهذا نموذج لفرضية ذكرناها سابقاً " إذا استطاع شخص ما ، فأنا أستطيع " ، (من اليوم السادس عشر) . فإذا تقبلت هذه الفرضية ، فإنك تستطيع تحديد واستخدام مصادرك النفسية والعصبية والعضوية إلى أقصى مدى ممكن .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- حدد حالة تمكينية ستحتاجها فى موقف محدد مستقبلى ، وضع لها مثبت ليوفر لك هذه الحالة عندما تريدها .
- زد من رصيدك المتعلق بنماذج " ميلتون " و " ما وراء " اللغوية بزيادة الملاحظة والاستماع . (انظر اليومين التاسع والعاشر) . وابدأ فى استخدام أسئلة " ما وراء " واستجاباتها فى مواقف قليلة الحساسية ، يُحتمل أن تخطىء فيها . وستجد متعة وسهولة فى التعرف على الخرائط العقلية للآخرين ، وتبدأ فى التواصل مهم بفاعلية أكثر .

- استخدم مهاراتك فى التواؤم والقيادة اليوم كلما واتتك الفرصة ، إما فى حوار شخصى أو مع مجموعة . وابدأ أيضاً بمواقف بسيطة تثق خلالها فى إمكانية استخدامك للمهارات بتلقائية .

اليوم الحادى والعشرون

التغيير الكلى

إن هذا الفصل يغطى :

- **تقنيات التغيير .**
- **تغيير التاريخ الشخصى .**
- **علاج الرهاب .**
- **الاستقصاء التفصيلى للتاريخ الشخصى .**

إن التغيير هو جوهر منهج البرمجة النفسية اللغوية : تغيير ما تقوم بعمله ، وتغيير طريقة تفكيرك ، وتغيير توجهاتك ومعتقداتك . وفى كثير من الحالات يمكنك إحداث التغيير لدى أشخاص آخرين ، كما رأينا فى اليوم الرابع على سبيل المثال : خلق تقارب من أجل تحسين التواصل . ولكن دائماً ما يبدأ تغيير الآخرين بتغيير نفسك . إن خلق تواصل أفضل يعنى استيعاب أن الآخر يرى الأشياء بشكل مختلف عما تراها به ، وأن لديه معتقدات وقيم بل وأهداف وتطلعات أصيلة وعزيزة عليه مثلما لديك ، وربما تحتاج إلى تغيير عادات تزعج الشخص الآخر وتؤثر سلباً على التواصل .

تقنيات التغيير

نتناول اليوم ثلاث تقنيات للتغيير ستساعدك فى تدعيم كل ما تعلمته خلال هذا المنهاج الذى استمر لمدة ثلاثة أسابيع . وهذه التقنيات الثلاث نابعة من منهج البرمجة النفسية اللغوية . وسيكون عليك أن تعتمد على دقتك فى الملاحظة الحسية ، ومهاراتك فى التواصل ، ومهارات التثبيت التى درسناها فى اليوم السابق ، إن هذه التقنيات الثلاث توضح مدى قوة منهج البرمجة النفسية اللغوية فى إحداث التغيير .

١ ـ تقنية تغيير التاريخ الشخصى : إنها تقنية جيدة بالنسبة للمشاعر السلبية البسيطة التى أصبحت معتادة واتخذت شكل العادات غير المرغوب فيها .

٢ ـ علاج الرهاب : وهذا له علاقة وارتباط خاص بمنهج البرمجة النفسية اللغوية ومؤسسه المشارك " ريتشارد باندلر " ، فالعلاج النفسى التقليدى يستغرق عدة شهور للتخلص من الرهاب ، ولكن هذه التقنية لا تتطلب طرقاً معقدة أو تدريباً نفسياً طويلاً ، إنها تستغرق ما لا يزيد على عشر دقائق . وقد اخترنا واحدة من تلك الطرق .

٣ ـ الاستقصاء التفصيلى للتاريخ الشخصى : وهذا يتيح سلسلة من الأسئلة التى تستطيع استخدامها مع شخص ما للوصول إلى مستوٍ أعمق من المشكلة المعروضة أو " محل البحث " . وقد استرشدنا فى هذه الأسئلة بما صممه " تاد جيمس " المؤلف المشارك " للعلاج القائم على الخط الزمنى " .

تغيير التاريخ الشخصى

يمكن استخدام هذه التقنية لتغيير المشاعر السلبية قليلة القيمة ، والعادات غير المرغوب فيها ، والمعتقدات التى تسبب الاقلال من تقدير الذات . وهى تتناسب مع كل أنواع المشاكل الشخصية :

١. حدد الحالة السلبية ، وأظهرها ، وقم بقياسها أو معايرتها من حيث (المعنى وملاحظة التعبيرات غير اللفظية والكلمات التى تسمعها) ثم قم بتثبيتها (انظر اليومين التاسع عشر والعشرين) .
٢. حافظ على المثبت السلبى واطلب من الشخص الرجوع والتفكير فى زمن ما كان لديه فيه نفس المشاعر . واستمر حتى تصل إلى أقدم ذكرى يستطيع الشخص أن يحددها . ثم قم باستبعاد المثبت وأعد الشخص مرة أخرى إلى الوضع الحالى .
٣. اسأل الشخص ، فى ضوء معرفته بما حدث ، عن المصادر التى كان يحتاجها فى هذا الموقف البعيد وافتقدها ، والتى كان يمكن أن ترضيه ولو بنسبة بسيطة وتكون بديلاً عن الشعور السلبى الذى عايشه . وقد يكون ذلك فى صورة كلمة أو عبارة مثل : " الأمان " أو " أن أكون محبوباً " . وهذا المصدر لابد أن يأتى من داخل الشخص نفسه لا من شخص آخر ، إذا كنت تعمل فى موقف جماعى .
٤. أظهر ثم ثبت ذكرى كاملة محددة لحالة المصدر المطلوب ، ثم اختبر هذه المثبت الإيجابى (انظر اليومين التاسع عشر والعشرين) .
٥. مع إيجاد مثبت المصدر الإيجابى ، قُد الشخص إلى الماضى وحتى أكثر ذكرياته بعداً . وادعُه ليراقب من الخارج ومعه هذا المصدر الجديد وراقب كيف تغيرت الذكرى . ثم ادعُه مرة أخرى للدخول فى الموقف بصحبة المصدر الجديد (مع احتفاظك بوضع مثبت

المصدر) وأعد التجربة كلها كما لو أنها تحدث مرة أخرى . اطلب من الشخص ملاحظة ما يحدث : استجابات الناس الآخرين ، ومشاعرهم واستنتاجاتهم . وإذا لم ترض عما تحقق فارجع إلى الخطوة رقم ٤ وأضف مصادر أخرى تساعد على التوصل إلى حل ، (هذا يعنى أن الشخص يمكن أن يتعايش مع الذكرى بدون المشاعر السيئة المعتادة وأن يتعلم منها) .

٦. مع استمرار الاحتفاظ بمثبت المصدر ، قُد الشخص إلى الأمام عبر الذكرى المماثلة الأحدث والتى مر بها وهو راجع للزمن القديم ، وتأكد من أنها الآن لا تتضمن ولا تُظهر المشاعر السيئة المعتادة . يمكنك إضافة مصادر أخرى إذا احتاج الأمر . قم بإزالة المثبت .

٧. وفى النهاية ، قم بقياس التغيير بأن تطلب من الشخص تذكر أى ذكرى من تلك التى كانت تسبب له مشاعر سيئة ، ولاحظ كيف تغيرت هذه الذكريات . عاير التعبيرات الفسيولوجية (انظر اليوم الخامس) لتحصل على الدلائل . وتكون الخطوة التالية هى الانتقال به إلى المستقبل ، وعليك أن تطلب منه تصور موقف مستقبلى يمكن أن يخلق لديه مشاعر سلبية (نفس ذكريات الماضى) . ولاحظ كيفية عمل المصادر وتأثيرها على ذكراه الشخصية .

هناك نصيحتان إضافيتان فى هذا المجال :

- ضع مثبتاً لمصدر إيجابى قبل أن تبدأ ، فى حالة عدم قدرة الشخص على الخروج من مشاعره السلبية . (راجع " إيجاد المثبت المعزز " فى اليوم التاسع عشر ، و " استخدام المثبتات " فى اليوم العشرين) .
- إذا لم تتمكن من تحديد مصدر كفيل بتغيير تجربة الشخص ، فقم بقيادته للدخول إلى داخل آخرين يعتقد أن لديهم هذه المصادر ،

" تخيل أنك تعمل بكل ثقة مثل " بيل " ... " أو " ماذا كان يمكن أن يدور فى ذهن " سالى " ... ؟ " . وقم بتحديد النية الإيجابية خلف السلوك ، وقدم له المصادر التى يحتاجها .

علاج الرهاب

إن حالات الرهاب تشير إلى قوة المثبتات السلبية . وعلى الرغم مما تبدو عليه من تطرف ، فإنها تتبع طريقاً مباشراً وواضح المعالم لعملية الاستجابة للإطلاق ، ومعظمنا قد مر بهذه الخبرة بدرجة ما . والرهاب له تأثيرات سيئة ومتطرفة . وستلاحظ أن هذه التقنية للتغيير تتجنب الربط المباشر بما يمكن أن يسبب التوتر والضغط للشخص . كما ستلاحظ الاستفادة من الموقف الإدراكى (راجع اليوم الثانى عشر) وآليات عدم الارتباط (راجع اليوم السابع) .

١. أنشىء أولاً مثبتاً للأمان (مصدراً إيجابياً) على أن يكون مثبتاً حركياً ، وقم بتجربته . سينتج مثبت الأمان بشكل فورى حالة إيجابية ذهنية معززة مثل الهدوء .

والخطوات التالية تأخذ شكل تعليمات شفوية للشخص المصاب بالرهاب . يمكنك استخدامها طبقاً للحالة وللشخص ، مستعيناً بمهاراتك فى التواصل .

٢. سأطلب منك بعض الأمور البسيطة التى يمكنك أداؤها داخل عقلك وبسرعة ، وبذلك لن تعانى مرة أخرى من حالة الرهاب التى تنتابك . سأعطيك الآن بعض التوجيهات ، وعليك أن تدخل داخل نفسك وتنفذها ، ثم تعطينى إشارة حين تنتهى من ذلك .

٣. بداية ، أريد منك أن تتصور نفسك جالساً فى وسط قاعة السينما ، تشاهد مناظر بالأبيض والأسود وفيها ترى نفسك فى موقف قبل شعورك برد فعل حالة الرهاب مباشرة .
٤. أريد منك أن تطفو خارج جسمك وتذهب إلى كابينة آلات العرض ، حيث يمكنك مشاهدة نفسك من هناك ، وأنت جالس على المقعد تشاهد نفسك ، وكذلك تشاهد الشاشة .
٥. الآن أدر الفيلم على الشاشة " أبيض وأسود " وشاهده من بدايته حتى نهاية تلك الذكرى غير السارة . وعند الوصول للنهاية ، أوقف الفيلم عند كادر معين ثم اقفز داخل الصورة ، وأرجع شريط الفيلم للخلف ، بحيث تتراجع كل الناس والأحداث للخلف .
٦. الآن فكر فيما تعودت أن تخاف منه . وشاهد ما قد تراه إذا ما كنت حقيقة فى الفيلم .
٧. الآن ، ما سبب المشكلة فى رأيك ؟

المرجع " كتاب استخدم عقلك للتغيير " للمؤلف ريتشارد باندلر .

الاستقصاء التفصيلى للتاريخ الشخصى

لقد تعلمت العديد من تقنيات التغيير ، ولديك الآن أدوات لإحداث التغيير لنفسك أو للآخرين . ويحدث فى بعض الأحيان (مثل الاستشارة أو المواقف العلاجية) أنك قد لا تعرف أى تقنية أدعى للاستخدام . وبينما التقنية السليمة لا تأخذ أكثر من خمسة عشر دقيقة ، فإنك ستقضى وقتاً أطول بكثير قبل ذلك لتحديد طبيعة المشكلة ومدى تعقدها . ويتضمن هذا أسئلة تفصيلية للاستكشاف ولإيجاد جذور هذه المشكلة . إن علاج الأعراض بدلاً من الأسباب سيتيح فقط حلاً قصير المدى . ولكن بتحديد جذور المشكلة ، ستوفر وقتاً طويلاً على

المدى البعيد . ويفيد فى هذا المجال الاستقصاء التفصيلى للتاريخ الشخصى .

إن هذه التقنية تفترض أن المشكلة المعروضة تعطى مثالاً لمشكلة أكبر ، وكعرض للمشكلة لا سبباً لها . وعليك حينئذ التعامل مع جذور المشكلة لا مع آثارها فقط . وعادة ما تكون هذه الآثار شاملة لجوانب أخرى من حياة الشخص . وقد يشمل ذلك عناصر " البيئة المحيطة بالنتيجة المستهدفة " (كما شرحنا فى اليوم الثالث) . والواقع أن هناك من لا يرغبون فى التغيير ، على الأقل فيما يتعلق بالمشكلة التى تم كشف الغطاء عنها ؛ لذلك عليك دائماً وقبل كل شىء التأكد من هذه النقطة .

مع استخدام هذا الاستقصاء ، يمكن أيضاً استخدام تساؤلات " ديكارت " السابق ذكرها فى اليوم الثالث . إذا ظل أصل المشكلة (أو أحد أسبابها الرئيسية) غير قابل للتحديد فلا شك أن المشكلة ستظهر مرة أخرى . وفى كل الحالات فإن عملية إجراء الاستقصاء فى حد ذاتها قد ينجم عنها تحول شخصى ، بمجرد تغيير نمط التفكير . جربه وحاول اكتشاف معلومات أكثر عن نفسك وعن الآخرين .

على الرغم من أن هذه الأسئلة تمت صياغتها بأسلوب عام إلا أنها تتعلق " بالمشكلة المعروضة " :

١. ماذا تريد ؟ وماذا أيضاً ... ؟ وماذا أيضاً ... ؟

وسينشأ عن ذلك تحديد أهداف الشخص الحقيقية والنتائج المرغوبة ومدى توافقها . هل يتواءم تعبيره وسلوكه غير اللفظى مع ما ذكره ؟ تذكر ما تعلمته عن دقة الملاحظة الحسية .

٢. كيف يشكل هذا مشكلة لك ؟

إن هذا السؤال ينشىء حالة من المترادفات المركبة (راجع اليومين التاسع والعاشر) ـ كيف أن هذا يعنى ذلك .

٣. كيف تعرف أنها مشكلة ؟
إن هذا السؤال يؤدى إلى " استراتيجية الواقع " ، استناداً إلى الحقائق والأدلة الحسية .

٤. أ ـ متى بدأتَ المشكلة ؟
ب ـ متى لم يكن لديك هذه المشكلة ؟
ج ـ منذ متى تعانى من المشكلة ؟
د ـ ماذا فعلت بشأنها حتى الآن ؟
إن هذه الأسئلة ستوضح حدود المشكلة .

٥. أ ـ هل يمكنك تذكر أول مرة ـ على الإطلاق ـ واجهت فيها هذه المشكلة ، ماذا شعرت حينها ؟
ب ـ ما النماذج أو الأمثلة لما حدث ؟ وما شعورك تجاهها ؟
إن هذه الأسئلة ستوضح تاريخ المشكلة .

٦. عند النظر إلى هذه الأحداث والاستماع إليها ، كيف ترى علاقتها مع موقفك الحالى ؟
إن هدف هذا السؤال والسؤالين التاليين هو الكشف عن النمط .

٧. أخبرنى عن موقف عائلتك ، والديك ،... إلخ .
كيف ينتمون إلى موقفك الحالى ؟

٨. هل هناك شيء معين ـ فى حياتك المبكرة ـ يمكن أن يكون له علاقة بمشكلتك الحالية ؟

٩. إذا كان لهذه المشكلة غرض معين أو نية متعلقة بك ، ماذا يمكن أن تكون ؟
إن هذا السؤال يحدد النوايا الإيجابية خلف السلوك .

١٠. أ ـ متى اخترت ـ على مستوى معين ـ أن تخلق هذا الموقف ؟
ب ـ ولأى غرض ؟
إن هذه الأسئلة تتضمن الشخص نفسه كسبب أو مصدر للمشكلة .

١١. هل تحتاج لمعرفة أو فهم أى شىء قد يتيح حلاً للمشكلة الآن ؟
إن هذا السؤال ينشىء القابلية للتعلم .

١٢.هل توافق ، فى مستوى العقل الواعى والعقل الباطن ، على إزالة المشكلة اليوم ، وأن تعلم أنك تملك الحل ، إذا استكملنا عملنا ؟
إن هذا السؤال يشير إلى " اتفاق على التغيير " فى حالة الإيجاب .

إن مهارتك فى قياس مدى دقة الملاحظة الحسية ستزيد من قيمة هذا الاستقصاء ، وانتبه لعدم التناسق ، فالاتفاق لن يتأتى على مستوى اللاوعى من خلال الكلمات المنطوقة بل من خلال الوضع الجسمانى الكلى وخصائص الصوت ، لذلك عليك بشحذ كل مهاراتك فى الاتصال .
كما يمكن استخدام هذا الاستقصاء لنفسك . وحيث إنك لن تتمكن من قراءة استجابات لغة الجسد ، لذلك يمكن استخدامه ليكمل أساليب أخرى ، مثل : تحديد النتائج المستهدفة ، وإعادة التأطير ، والمواقف الإدراكية ، ومستويات الجهاز العصبى . كل هذه الطرق تساعدك على فهم ذاتك بطريقة أكثر عمقاً وتمكنك من التحديد الدقيق للمشكلة .

فرضية اليوم

لا يستطيع الشخص ألا يستجيب .

سبق أن التقيت بفرضية مشابهة فى اليوم الثانى عشر وهى المتعلقة بالتعلم : " لا نستطيعٍ ألا نتعلم " . وفرضية اليوم لها تطبيقات أشمل ، ومعانى أوسع . فمثلاً : نحن نستجيب بصورة ما إلى سلوك ما ، أو حدث ما ، أو أى معلومة ندركها بالحواس . إن اختلاف استجابات الشخص عن توقعاتك يعكس اختلاف خرائط الناس عن العالم . ولإحداث رد فعل أو استجابة ما ، عليك بتغيير سلوكك . ولكن هذه الفرضية تعنى أنك دائماً تحصل على رد فعل أو استجابة بقدر ما . لذلك عليك المحاولة بأساليب أخرى إلى أن تتمكن من تحقيق هدفك .

ماذا عليك أن تفعل اليوم ؟

- أمعن الفكر فى موقف شخصى ترغب فى إحداث تغيير فيه . وتحين فرصة هدوء واسترخاء ، وعدم مقاطعة ، وراجع الاستقصاء ، واستعن بذهنك الخلاق اللاواعى لمساعدتك فى الإجابة على الأسئلة . ولاحظ حالتك وشعورك بعد الإنتهاء ، وأية أفكار طرأت لإحداث التغيير .
- جرب مرة أخرى فكرة اختلاف المواقف الإدراكية (راجع اليوم الثانى عشر) . واتخذ دور الموقف الثالث ، محام مثلاً ، أو رئيس وزراء ، أو طفل فى الخامسة من عمره . وطبق هذا الدور على أى

سلوك أو قول أو حدث يحدث طوال اليوم ، ولاحظ كيف تغير منظورك الخاص للأمور ، ولاحظ الاختلاف الذى حدث أيضاً لعواطفك ومشاعرك عن الوضع الطبيعى .

- ابدأ فى التحكم فى استجاباتك لأى سلوك أو حدث ، واستخدم مهاراتك فى التثبيت لوضع نفسك فى الحالة الذهنية التى ترغبها . واعمل على تجربة إعادة التأطير (راجع اليوم الخامس عشر) . ابدأ فى استنباط نتائج الاستجابات لمواقف محددة للآخرين ، مستفيداً من أسلوب المجاراة والقيادة (انظر اليوم الخامس) والمهارات اللغوية (راجع الأيام الثامن والتاسع والعاشر والحادى عشر) .

توضح التقنيات الثلاث للتغيير التى تعرفنا عليها اليوم الكيفية التى يعمل بها منهج البرمجة النفسية اللغوية لإحداث التغيير الشخصى . إن كل شىء تعلمته ، منذ اليوم الأول وما تلاه ، يُحدث تغييراً بقدر ما . وحتى لو اقتصر الأمر على تقبلك لفرضية فإن هذا يؤدى إلى تغيير موقفك تجاه الأصدقاء المقربين والأقرباء ، وستلاحظ الفرق . وحينما تقوم عن قصد بإحداث تواؤم ما (راجع اليوم الرابع) وبناء التواصل ، سوف تحصل على فوائد أكثر .

إن التأثير الرئيسى لمنهج البرمجة النفسية اللغوية ، يتأتى من تراكم المبادئ والفرضيات ، والمدى الواسع للمهارات . لقد تجنب هذا المنهج الوقوع فى فخ الاعتماد على طريقة أو طريقتين لاستخدام أساليب صالحة لكل الظروف ، إنه يتيح لك التنوع فى التقنيات والأساليب ليكون لك حرية الاختيار ، فإذا لم يصلح أسلوب منها فلديك أساليب أخرى تصلح بالتأكيد .

نرجو أن تكون قد استمتعت بالتطبيقات والتمارين التى أوردناها . ولاشك فى أنك خلال التطبيق العملى ستضاعف من معلوماتك وخبرتك . فضلاً عن التعرف على بعض جوانب حياتك الشخصية ، والفائدة التى تحققت من ذلك .

تذكر دائماً :

أياً كان من تعتقد أنه أنت ، فإنك دائماً أكثر من ذلك .

استمتع باكتشاف إمكانياتك اللامحدودة ، وأقدم على التحدى المتمثل فى إحداث التغيير الشخصى ، وابدأ فى برمجة نفسك للتحسن المستمر ، واستفد من هذا المنهج ووظفه لصالحك . ابدأ الآن .

الملحق

المستويات التأهيلية للشهادة المعتمدة
مستوى الممارسين

إظهار القدرة على تحديد المهارات الأساسية ، والتقنيات ، والأنماط والأفكار المتعلقة بمنهج البرمجة النفسية اللغوية ، وكيفية الاستفادة منها بصورة كاملة مع النفس أو مع الآخرين ، وذلك كالآتى :

١. التكامل السلوكى للفرضيات الأساسية للمنهج :

- توجيه النتائج المستهدفة مع مراعاة نماذج الآخرين عن العالم والبيئة المحيطة بالنظام .
- الفرق بين الخريطة والأرض التى تمثلها .
- المعنى الخاص : لا يوجد سوى تغذية مرتدة ـ وليس هناك فشل .
- إن معنى أى اتصال هو رد الفعل الذى ينجم عنه .
- النوايا المستهدفة من وراء كل سلوك .
- كل شخص لديه المصادر اللازمة .
- تمثل المقاومة إشارة إلى عدم كفاية المجاراة والتواؤم .
- قانون ضرورة التنوع .

٢. التواصل ، إنشاؤه والمحافظة عليه .
٣. المجاراة والقيادة (باستخدام التعبيرات اللفظية وغير اللفظية) .
٤. معايرة (الخبرة الحسية) .
٥. النظم التعبيرية والكلمات الدالة .
٦. نموذج " ما وراء " .
٧. نموذج " ميلتون " .
٨. استنباط نتائج البيئة " المُعَدَّة جيداً " ، وتكوين الحالة الحاضرة .
٩. التداخل والترجمة .
١٠. خلق أساليب المجاز .
١١. الإطارات : الاختلاف ، الحفاظ على الخط العام ، كما لو ، المراجعة .
١٢. المثبتات (البصرية ـ السمعية ـ الشعورية) .
١٣. أساليب التثبيت (طبقاً للسياق الذى سيتم التطبيق فيه) .
١٤. القدرة على تحويل اللاشعور إلى الخارج أو إلى الداخل طبقاً للمهمة اللحظية .
١٥. الارتباط وعدم الارتباط .
١٦. التعديل .
١٧. النظم الفرعية .
١٨. استنباط ردود الفعل اللفظية وغير اللفظية .
١٩. الوصول إلى المصادر وبناؤها .
٢٠. إعادة التأطير .
٢١. الاستراتيجيات : الاكتشاف ، الاستنباط ، الاستفادة من الظروف الخارجية ، التركيب .

مدة التدريب

يحتاج التدريب على أساسيات منهج البرمجة النفسية اللغوية إلى ١٣٠ ساعة دراسية على الأقل ، وذلك تحت إشراف مدرب مؤهل ، أو ممارس رئيسى مؤهل تحت إشراف المدرب .

قائمة مصطلحات منهج البرمجة النفسية اللغوية

Associated **الارتباط**

رؤية خبرة معينة من خلال عينيك ومنظورك وبكل حواسك . ويستخدم للتعبير عن الإدراك الشخصى فى مقابل الإدراك الموضوعى .

Strategy **إستراتيجية**

تتابع التعبيرات التى تقود إلى نتيجة محددة .

Elicitation **الاستنباط**

الاستحواذ على معلومات من خلال الملاحظة المباشرة أو من خلال استخدام أسئلة (نموذج الـ " ما وراء ") حول كيفية سلوك أو تفكير شخص ما (استراتيجيته) . مثال : تشكيل نموذج لشخص ما أو تحديد قيمه أو مخرجاته .

Unspecified nouns **الأسماء العامة**

الأسماء التى لا تشير إلى شخص أو شيء محدد .

إطار **Frame**

محتوى ، أو وجهة نظر ، أو أسلوب لإدراك شىء ما ، مثل : إطار النتائج ، أو إطار التواصل ، أو إطار المراجعة .

إطار " كما لو " **As-if frame**

افتراض أن حدثاً ما قد وقع . والتفكير " كما لو " أن هذا الحدث حقيقى ، وهذا يشجع على حل المشاكل عقلياً بشكل إيجابى وخلاق والتغلب على العوائق التى تمنع التوصل إلى الحل المرغوب .

إعادة التأطير **Reframing**

تغيّر الإطار المرجعى لسلوك ، أو مبدأ ، أو موقف لإعطائه معنى آخر . أو رؤية أخرى فى سبيل التعمق أكثر فى المشكلة أو الموقف .

إعادة تأطير السياق **Context reframing**

تغيير سياق تعبير أو سلوك لإعطائه معنى مختلف . وذلك بتوجيه السؤال : أين (أو فى أى سياق) يمكن أن يكون هذا السلوك ، أو هذا الأسلوب للتفكير ، أو هذه الاستجابة ملائمة ؟

إعادة تأطير المحتوى **Content reframing**

إعطاء معنى آخر لتعبير أو لموقف ثم التساؤل : " ماذا أيضاً يمكن أن يعنى ذلك ؟ " مع التركيز على نقطة معينة تختارها لتحصل على إدراك إضافى .

الأفعال غير المحددة **Unspecified verbs**

الأفعال الملغى حالها ، ومن ثم لا تذكر كيف تم الفعل ، ولا تشير إلى الخطوات التى تم أداء الفعل من خلالها .

الانتباه الخارجى **Uptime**

الحالة التى يتوجه فيها التركيز والحواس إلى الخارج .

الانتباه الداخلى **Downtime**

حالة خفيفة من الغشية يتركز فيها انتباهك على أفكارك ومشاعرك الداخلية ، بدلاً من تركزه على العالم المباشر المحيط بك ، مثلما يحدث فى أحلام اليقظة .

الانسجام المتزامن **Synaesthesia**

الربط التلقائى بين حاسة وأخرى . ويتمثل بوضوح فى تعبيرات مثل : " سوف أرى كيف أشعر تجاه هذا الموضوع " .

أنماط حركة العينين **Eye accessing cues**

تحركات العينين فى اتجاه معين والتى تعكس عمليات الرؤية والسمع والحركة .

البرمجة النفسية اللغوية **Neuro – Linguistic Programming**

دراسة التميز وتشكيل النموذج لكيفية بناء الأفراد لخبراتهم .

بصرى **Visual**

متعلق بحاسة الإبصار .

البنيان السطحى **Surface structure**

مصطلح لغوى يستخدم فى الاتصال المنطوق أو المكتوب والمستوحى من البنيان العميق أو الخفى مع تأثيرات الحذف والتحريف والتعميم .

البنيان العميق **Deep structure**

المعنى أو الشكل اللغوى الكامل للتعبير الذى تُستمَد منه لغة الاتصال الحياتية اليومية (البنيان السطحى) .. بعد دخول المؤثرات المعروفة (التعميم ـ الحذف ـ التحريف) عليها .

البيئة المحيطة **Ecology**

العلاقة الشاملة بين الشخص ، وأفكاره ، واستراتيجياته ، وسلوكه وإمكانياته ، وقيمه ، ومعتقداته . والوعى بالتأثيرات الأشمل للمخرجات ودراسة النتائج .

التثبيت **Anchoring**

تلك العملية التى يتصل بها المثير أو الفكر (خارجى أو داخلى) لينتج الاستجابة . وتحدث المثبتات بشكل طبيعى أو بشكل متعمد .

تجريد الأسماء **Nominalisation**

مصطلح لغوى لتحويل الفعل إلى اسم مجرد ، وتحديد الكلمة المناسبة لهذا الاسم .

التحرك **Stepping**

تستخدم بنفس معنى التدرج لبيان درجة الزيادة أو النقص .

التحريف **Distortion**

التعبير عن خبرة أو تجربة أو " البنيان العميق " مع حدوث تغيير أو إخلال فضلاً عن التعميم والحذف .

التحويل الافتراضى **Conversational Postulate**

شكل من أشكال اللغة المستخدم فى التنويم المغناطيسى ، وبمقتضاها تترجم الأسئلة على أنها تعليمات أو أوامر .

التخيل Visualisation

عملية رؤية الصور داخل العقل . وتشير أحياناً إلى التصور فى كل النظم التعبيرية ، أو المراجعات العقلية .

التدرج Chunking

التحرك من العام أو (الغامض) إلى المحدد ، أو رؤية تفصيلة من صورة عامة ـ والعكس بالعكس ، بما يؤدى إلى تغير إدراكك بالصعود أو الهبوط على درجات " المستويات المنطقية " .

تشكيل النموذج Modelling

عملية ترتيب وتتابع الأفكار والسلوكيات التى تمكن الشخص من إنجاز مهمة معينة . أساس التعلم المتصاعد .

التعبير Representation

فكرة ، أو ترميز وتخزين المعلومات المحصّلة من الحواس داخل العقل .

التعبيرات الداخلية Internal representations

أنماط من المعلومات نشكلها ونخزنها فى عقولنا مصحوبة بصور ، وأصوات ، ومشاعر وروائح ومذاقات وهى عمليات الأفكار المحصلة من خلال الحواس أو " النظم التعبيرية ".

التعميم Generalisation

وهى العملية التى يتم من خلالها التعبير عن نوع معين من الخبرات من خلال التعرض لخبرة واحدة من هذا النوع . والشكل النمطى لذلك هو " البنيان السطحى " للاتصالات فى الحياة اليومية .

التناسق **Congruence**

حالة من الجدية الكاملة ، بحيث تعمل كل (أجزاء وعناصر) شخص ما بتوحد وبتناسق لتحقيق مخرج معين .

التواؤم **Matching**

محاكاة بعض سلوكيات شخص آخر لإنشاء أو تحسين فرص التواصل مع هذا الشخص .

التواصل **Rapport**

ثقة وتفاهم متبادلان فيما بين شخصين أو أكثر مما يؤدى إلى تيسير الاتصال .

حالة **State**

الطريقة التى تشعر بها ، وحالتك المزاجية أو الذهنية . محصلة كل العمليات الجسمانية والذهنية لشخص ما فى لحظة معينة .

الحذف **Deletion**

فقدان جزء من خبرة معينة سواء عند الحديث أو التفكير .

خريطة الحقائق **Map of reality**

ويشار إليها أحياناً على أنها " نموذج للعالم " . وهى المفهوم الذى يبنيه كل شخص عن العالم معتمداً على مدركاته وخبراته الشخصية .

خط الزمن **Timeline**

الطريقة التى نخزن بها الصور والأحداث والمشاعر المتعلقة بالماضى والحاضر والمستقبل .

الخطوة المستقبلية **Future pace**

مراجعة عقلية أو " اختبار " نتائج معينة للتأكد من أن سلوكاً معيناً مرغوباً أو حالة مطلوبة ستحدث .

دقة الملاحظة الحسية **Sensory acuity**

القدرة على التميز والاستفادة من المعلومات المحصّلة من خلال الحواس عن العالم حولنا . مهارة " قراءة " السلوك والتعبير غير اللفظى .

دلالات حركات الجسم **Accessing cues**

الطرق التى نُعدل بها أجسامنا بالتنفس ، وبحركة الجسم ، والإيماءات وحركة العينين للتفكير بأشكال معينة .

ذوقى **Gustatory**

متعلق بحاسة التذوق .

سمعى **Auditory**

متعلق بحاسة السمع .

شَمِّى **Olfactory**

متعلق بحاسة الشم .

الصدارة **Leading**

تغيير سلوكك الذاتى بشكل يضمن التواصل مع الآخر حتى يتبعك أو يتوافق معك .

عدم الارتباط **Dissociated**

الرؤية أو السمع من خارج الخبرة بدلاً من داخلها أو من خلالها . وتستخدم لإيجاد الحقيقة الموضوعية ، أو حين الدخول إلى الذاكرة من خلال رؤية شخص آخر .

عدم التناسق **Incongruence**

الصراع الداخلى . ومثال لذلك : حينما لا تكون ملتزماً كلياً بفكرة أو نتيجة مطلوب الوصول اليها . وقد يتضح عند وجود اختلاف بين أقوال الشخص وتصرفاته أو طباعه .

عدم التواؤم **Mismatching**

تبنى شكل مختلف عن سلوكيات شخص آخر ، وكسر التواصل بهدف إنهاء لقاء أو محادثة ، أو تحويل مجراها ، أو إرباكها .

الغشية **Trance**

حالة بديلة من التركيز الداخلى على عدد محدود من المثيرات .

الغموض الخاص بالترقيم **Punctuation ambiguity**

الغموض الناجم عن إدماج عبارتين منفصلتين معاً فى عبارة واحدة .

الغموض الصوتى (التورية) **Phonological ambiguity**

كلمتان تتشاركان فى اللفظ وتختلفان فى المعنى .

الفرضيات **Presuppositions**

أفكار أو مبادئ يجب أن تؤخذ فى الاعتبار بشكل بديهى لإتمام اتصال ذى معنى .

الكلمات الدالة **Predicates**

الكلمات المبنية على الحواس والتى تشير إلى استخدام نظام تعبيرى معين .

الكلمات الدالة على الإمكانية **Modal operators of possibility**

مصطلح لغوى للكلمات التى تعبر عن الإمكانية .

الكلمات الدالة على الضرورة **Modal operators of necessity**

مصطلح لغوى يشير إلى قواعد الضرورة .

الكلمات الكلية الدالة على العدد **Universal quantifiers**

مصطلح لغوى لمعان مثل : " كل وأبداً وكل " ويضم المطلقات التى لا تسمح باستثناءات، وهذا المصطلح هو أحد فئات نموذج الـ " ما وراء " .

المترادفات المركبة **Complex equivalence**

جملتان يُنظر إليهما على أنهما تعبران عن معنى واحد لنفس الشىء مثل : " إنه لا ينظر تجاهى وعلى ذلك فإنه لا يستمع لما أقول " .

المجاراة **Pacing**

تحقيق التواصل مع شخص آخر والمحافظة على ذلك لفترة من الزمن بمجاراته فى نموذجه عن العالم . وتستطيع أن تجارى معتقدات وأفكاراً أو سلوكاً معيناً .

المجاز **Metaphor**

تواصل غير مباشر من خلال قصة أو صورة بلاغية تنطوى على مقارنة ، ويشمل المجاز في سياق منهج البرمجة النفسية اللغوية التشبيه والاستعارة والكناية والقصص الرمزية .

المراجعة **Backtrack**

المراجعة والتلخيص باستخدام الكلمات الرئيسية للآخرين وطبائعهم - للتعبير عن التواصل ، وللتأكيد على أن المعنى قد تم فهمه على الوجه الصحيح .

مرشحات الادراك **Perceptual filters**

الأفكار ، والتجارب ، والمعتقدات ، واللغة الفريدة التى تشكل نماذجنا الخاصة عن العالم .

المستويات العصبية المنطقية **Neurological levels**

وتعرف أيضاً بالمستويات المنطقية المختلفة للخبرة : البيئة المحيطة ، والسلوك ، والإمكانيات ، والمعتقدات ، والهوية ، والجانب الروحى .

المصادر **Resources**

أية وسائل تُستْدعَى لتحقيق النتائج المرجوة ، ومن ذلك المصادر الجسدية ، والمبادئ ، والأفكار ، والاستراتيجيات ، والخبرات ، والناس والأحداث والممتلكات .

معايير الإعداد الجيد **Well- formedness criteria**

طريقة التفكير والتعبير عن ناتج معين مطلوب بحيث تجعله قابلاً للإنجاز وممكن التحقق منه ومحفز ، وفى نفس الوقت ينسجم مع نواتج شخص آخر . وهذا يمثل الإنجاز الدائم وتحقيق نتائج مكسب / مكسب .

الموقف الإدراكى **Perceptual position**

وجهة نظرنا الأولية تجاه موقف معين وفى أية لحظة (الموقف الأول) أو وجهة نظر شخص آخر (الموقف الثانى) ، أو وجهة نظر موضوعية لملاحظ خارجى (الموقف الثالث) .

الموقف الأول **First position**

إدراك العالم من خلال وجهة نظرك فقط . اتصالك بحقيقتك الداخلية .

الموقف الثالث **Third position**

إدراك العالم من وجهة نظر مراقب محايد يتصف بالنزاهة . وهو واحد من مواقف إدراكية ثلاثة مختلفة .

الموقف الثانى **Second position**

إدراك العالم من خلال وجهة نظر شخص آخر ، مثلما يحدث أحياناً فى الاتصال ، حيث يضع الشخص نفسه مكان الطرف الآخر .

نتيجة **Outcome**

نتيجة مرغوبة مبنية على الحواس تلبى الاحتياج طبقاً لمعايير مقننة .

النظام التعبيرى **Representational system**

الطريقة التى نقوم بها بترميز المعلومات فى ذهننا فى واحد أو أكثر من نظم حواسنا الخمس .

نظام الصدارة **Lead system**

نظام التعبير (بصرى ، سمعى ، حركى) الذى يتيح للمعلومات أن تصبح مدخلات إلى اللاوعى .

النظام المفضل **Preferred system**

النظام التعبيرى الذى غالباً ما يستخدمه شخص ما للتفكير الواعى وتنظيم خبراته .

النظر إلى المرآة **Mirroring**

اتباع بعض سلوكيات شخص آخر كما لو كنت تنظر فى مرآته .

النظم الفرعية **Submodality**

الفروق والصفات والخصائص التى تتسم بها الأنظمة التعبيرية والتى تضفى عليها صفاتها الفريدة ومعناها الشخصى الخاص والتى قد تعكس حالة ذهنية معينة . أو هى قوالب البناء المتناهية الصغر التى تشكل أفكارنا .

النموذج **Model**

وصف عملى لكيفية عمل شىء غايته أن يكون مفيداً . أو نسخة تعرضت للتعميم أو الحذف أو التحريف .

نموذج الـ " ما وراء " **Meta Model**

النموذج الذى يحدد أنماط اللغة التى تؤدى إلى اختفاء المعنى خلال عملية الاتصال بسبب التحريف ، أو الحذف ، أو التعميم . وهو يتضمن أسئلة محددة لاستيضاح اللغة غير المحددة وربطها بخبرات الحواس و " البنيان العميق " .

نموذج " ميلتون " **Milton Model**

مقابل لنموذج " ما وراء " ويستخدم أنماطاً من اللغة الفنية الغامضة لاتباع تجربة أو خبرة شخص آخر والوصول إلى مصادر اللاوعى .

نموذج العالم **Model of the world**

التعبير الفريد لكل شخص عن عالمه الذى يبنيه من خلال مدركاته وخبراته الخاصة . إجمالى المبادىء التى يتبناها ويعمل بها شخص ما .

النية **Intention**

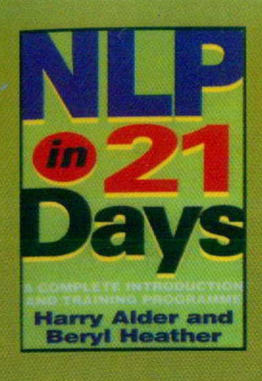
غرض أو رغبة فى حدوث نتيجة معينة من عمل ما ، وقد يكون وراء سلوك سلبى أو غير مبرر نوايا إيجابية غير مدركة .

الهوية **Identity**

الصورة الذهنية للشخص عن نفسه ، والنموذج الذى يسعى ليكونه ، أو الرؤية الكلية لوجوده .

الوصف الثلاثى **Triple description**

عملية إدراك الخبرات من خلال المواقف : الأول والثانى والثالث ، توفر رؤية أوسع ، وتساعد فى التعمق واختيار المعنى المناسب .



البرمجة اللغوية العصبية في ٢١ يوماً

إن كتاب « البرمجة اللغوية العصبية في ٢١ يوم » يعد كتاب معتمد يغطي المنهج الدولي الكامل لتدريب ممارسي البرمجة اللغوية العصبية. إن هذا البرنامج الذي يسهل اتباعه يفيد الأعداد المتزايدة من الأشخاص الذين أصبحوا على وعي بقدرة تدريبات البرمجة اللغوية العصبية على تحسين كل جوانب الحياة بداية « من العلاقات الشخصية والتقدم العملي والبيع والتفاوض والتحدث أمام الجمهور وحتى الهجاء والحساب ».

إن كتاب « البرمجة اللغوية العصبية في ٢١ يوم » والذي شارك في تأليفه اثنان من أشهر مدربي البرمجة اللغوية العصبية، يغطي ٢١ موضوع رئيسي ويشمل العديد من التمارين والأمثلة التي يمكنك تطبيقها فورا على حالتك.





